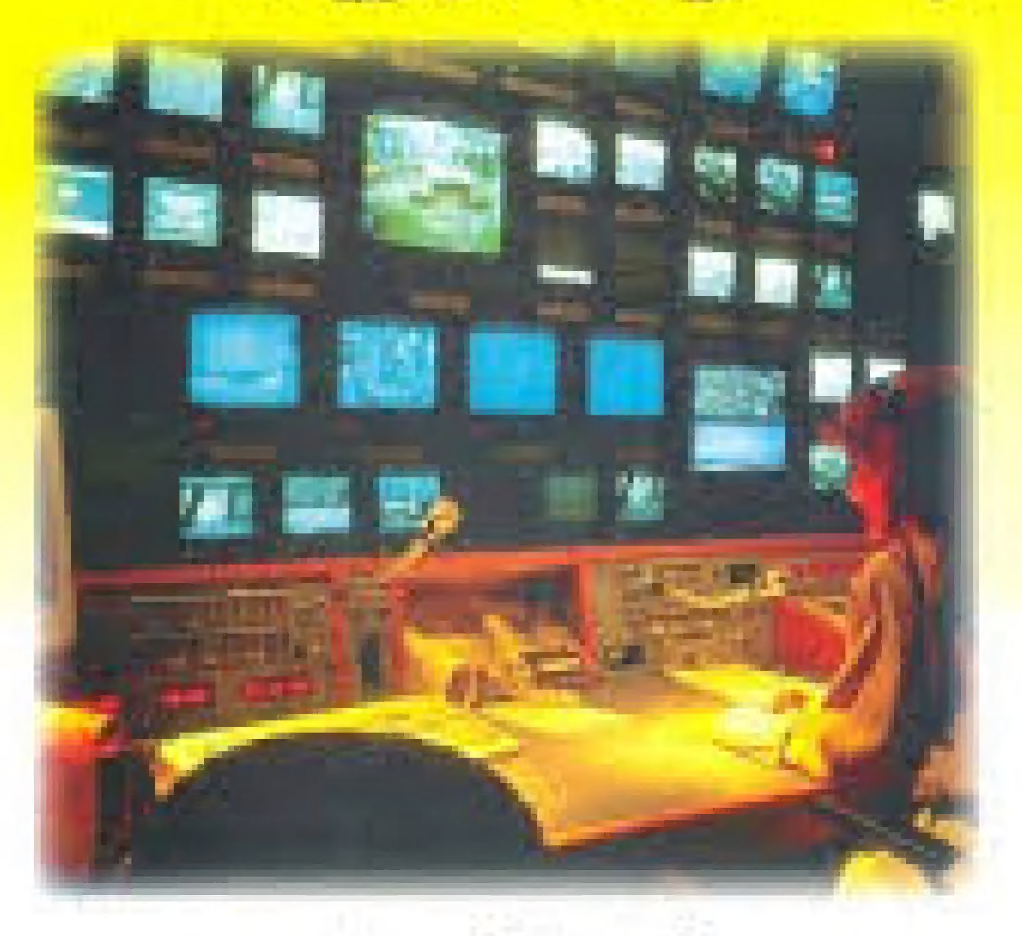
مهارات الإتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة



أ.د محمد منير حجاب

دار الفجر للنشر والتوزيع



المقـــــدمة

إلى القارئ :

إن الهدف من الكتاب الذى تمسكه الآن بيديك ، هو مساعدتك على تحسين خبراتك ومهاراتك الاتصالية . أى زيادة قدراتك على التأثير فى الآخرين .

والخبرة والمهارة هنا فى عملية الاتصال ، وإن كانت ضرورية لك لتزيد من فاعليتك وتأثيرك فى عملك ، وفى الجماعة التى تعيش فيها ، إلا أن هناك فئات أخرى كثيرة من الناس أصبح من الضرورى أن يكونوا على مستوى خبره وكفايه ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال .

ومن هؤلاء على سبيل المثال ، المعلمون والدعاة ، والإعلاميون ، والسياسيون ، ورجال المال والأعمال ، والمديرون والعاملون فى مجالات خدمة المجتمع وتنميته ، وكذلك الأطباء والصيادلة والمهندسون .

فكل هؤلاء وغيرهم بحكم عملهم يجب أن تتوافر لديهم مهارات الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى الآخرين . اى القدرة على ايصال المعانى الصريحة والضمنية لرسائلهم الإعلامية.. فيتمكن المتحدث أو الكاتب من أن ينقل بدقة ووضوح كافيين ما يقصد إليه فعلاً ، ويتمكن المستمع أو القارئ من أن يستوعب ويفهم هذا القصد .

وهذه العملية تتضمن جهداً مشتركاً من الطرفين.. المرسل ـ متحدثاً كان أم كاتباً ـ والمستقبل.. مستمعاً كان أم قارئاً.. كيف يمكن أن يستوعب هذا القصد ويشارك بفعالية فى إنجاح عملية الاتصال ؟ .

ولهذا كان هذا الكتاب ...

لتنمية مهارات الاتصال لكافة المهتمين بالتأثير في الآخرين وتغييرهم . مهارات الاستماع ، والحديث ، والسؤال ، والقراءة ، والكتابة .

ويضع هذا الكتاب أمامك الأدوات المحددة ، والأساليب الفنية التي تمكنك من الاستماع بجلاء ، الحديث بوضوح ، والتساؤل الذكي ، والقراءة السريعة الواعية ، والكتابة الجيدة . بما يوفر لك فرصاً أفضل للاتصال الفعال .

ويشتمل الكتاب على فصول خمسة :-

يتعرض الفصل الأول منها لمهارة الاستماع ، من حيث تطور الاهتمام بهذه المهارة، ولأهمية الاستماع وأهدافه ، ولمفهومه ، ولمتطلبات عملية الاستماع ، ولأنواع المستمعين ، ولمعوقات الاستماع الجيد، وللأساليب الخاصة بتنمية مهارات الاستماع .

أما الفصل الثاني فيتناول مهارة الحديث.. فيتعرض لمفهوم الحديث ، وأهميته ، ومراحل الإعداد للحديث الجيد ، وسمات المتحدث الناجح.. الشخصية .. والصوتية والإقناعية.. كما يتعرض لمستلزمات الحديث الجيد ، سواء المتعلقة بالمتحدث ، أو المتعلقة بجمهور المستمعين ويضعها المتحدث في اعتباره ، أو المستلزمات الخاصة بالبناء اللغوى للحديث.. كما يناقش بالإضافة إلى ذلك مراحل التخطيط للحديث الجيد .. وللأحاديث الحوارية ، والتليفونية .

ويتناول الفصل الثالث مهارات السؤال.. فيتعرض لمفهومه ، وطبيعته ، وأهميته ، وتطور دراسته ، ووظائفه ، وأنواعه ، ولمراحل توجيه السؤال .

ويتعرض الفصل الرابع لمهارة القراءة من حيث مفهومها ، وأهميتها ، وطبيعتها، والمهارات اللازمة لها ، وأنواعها.. ولفن القراءة الصحيفة والكتاب ، وفن التعامل مع المكتبة، ثم لأساليب تحسين مهارة القراءة .

ويناقش الفصل الخامس والأخير مهارة الكتابة ، إذ يتحدث عن أهمية هذه المهارة، وضوابط الكتابة الفعالة ، ولإستخدام المؤثر للغة ، وللقواعد العامة للكتابة الفعالة، والأسس العامة للتخطيط لعملية الكتابة .

وبعـــــد

فالمقترحات التى يقدمها هذا الكتاب على قدر كبير من العملية والتحديد.. وهى عديمة الجدوى تماماً ، ما لم تبذل أنت جهداً أكبر من جانبك لمحاولة الاستفادة منها .

وهذا الكتاب هو الأول من نوعه فى اللغة العربية الذى يتعرض لمهارات الاستماع والحديث والسؤال والقراءة والكتابة بالشرح والتحليل .

أرجو أن يجد فيه قارئه بغيته.. وأن يفتح للباحثين أبواباً مازالت مغلقة فى مجالات التطبيق والممارسة لهذه المهارات .

وأسأل المولى عزوجل أن يتقبله منا ، وأن ينفع به ، وأن يثيبنا عنه خير الجزاء .

إنه نعم المولى ونعم النصير

وا لله ولى التوفيق

المؤلف



الفصل الأول

مهارة الاستماع

١- تمهـــــيد .

٢- أهمية الاستماع وأهدافه .

٣- مصطلحات أساسية :-

السمع ـ الاستماع ـ الانصات ـ الإصغاء .

٤- تطور الاهتمام بالاستماع .

٥- التراث العربى ومهارة الاستماع .

٦- عناصر عملية الاستماع .

٧- متطلبات عملية الاستماع .

٨- أنواع الاستماع .

٩- المستمعون وأنواعهم .

١٠- معوقات الاستماع الجيد .

١١- تنمية مهارات الاستماع .

تمهيد :

تمثل مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث.. ومنهما معاً يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين : المرسل والمستقبل ، أو المتحدث والمستمع ، وتحدد بالتالى ملامح عملية الاتصال الشخصى الشفاهي.. وبينما يقوم الأول بوضع أفكاره فى رموز ، يقوم الثانى باستقبال هذه الرموز وترجمتها عبر أجهزة الاستماع والإدراك لديه.. فلكى نستجيب للآخرين بوضوح.. لابد أن نصغى إلى الرسائل التى يرسلونها . وبدون هذا الانصات الجيد لا تنجح أساساً عملية الاتصال .

والاتصال الشفاهى أقدم وأفعل عمليات الاتصال.. فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور.. وقد أضافت إليه التكنولوجيا بعداً أخر ، وهو إمكانية الاتصال الشفاهى عن طريق التليفون السلكى أو اللاسلكى أو المرئى أو المحمول . وأصبح من الممكن تخطى الحواجز الجغرافية والاتصال شفهياً بالآخرين فى أقاصى الأرض ، أو عبر أجواء الفضاء . كما أصبح من الممكن خزن الصوت وتسجيله والاستماع إليه بعد سنوات طويلة ، أى أمكننا التغلب على حاجز الزمن أيضاً ، وذلك عن طريق أجهزة التسجيل والفيديو المختلفة.

ورغم ذلك ، فإن الاتصال الشفاهى المباشر بفرد واحد أو بعدة أفراد ، فى اجتماع أو لجنة أو مؤتمر أو مقابلة ، مازال يحتل مكان الصدارة نظراً لقدرته على توفير قدر أكبر من التغذية المرتدة أو رجع الصدى..

وبصورة عامة فإن الاتصال الشخصى الشفاهى المباشر يتسم بسمات خاصة أهمها :-

١- يعد أقصر الطرق وأيسرها للاتصال .

٢- أقل الطرق تكلفة وجهداً .

٣- يقوم على أساس الصراحة والوضوح .

٤- يتسم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية .

وتتلخص عناصر الاتصال الشفاهي فى التفكير ، والكلام ، ثم الاستماع . وفى هذا الفصل سنركز على مهارة الاستماع . أما مهارة الكلام أو الحديث فسنتعرض لها فى فصل تالى ، وذلك لأهمية الاستماع . إذ يرى البعض أنه الاتصال ذاته . فبدونه تفشل عملية الاتصال ، والإنصات ، ليس مجرد عملية استماع فقط للآخرين.. ولكنه مهارة لاتتاح للكثيرين . ومن ثم يمكن لمن يرغب ، أن يمارسه وبإقتدار.. لاسيما وأن الذى ينصت أكثر يستفيد أكثر.. فالإنصات يؤدى إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وإزدهار جذوة الحماس.. وليست المشكلة الأساسية فى الاتصال هى فى حمل المستقبل على الحديث وإنما فى حمله على الإنصات.. والإنصات يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ، ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها ، ويعمل على تمحيص أرائك ، وتقبل ما تسنده الحجج والبراهين منها..

والناجحون من السياسيين والإعلاميين والتربويين والدعاة وغيرهم ممن يتصلون بالآخرين للتاثير فيهم.. هم فى العادة الأكثر قدرة على الانصات ، ويدركون أكثر ، مدى أهميته .فالانصات يجعلهم يرقبون المستمع.. كما يجعل المستمعون يرقبون المتحدث عن كثب ويتبينون ملامحه ، ويتثبتون من نبرات صوته ومن لهجته ومن حركاته وسكناته ومن التعبيرات التى ترتسم على وجهه : ما يقوله ومالم يقله . والمستمع الذى يفعل ذلك سوف تتضح له كثيراً من الأمور التى لم تذكر صراحة.. فانصاته هو نوعا من الإيحاء الذى يساعد -كما يقول الدكتور زيدان عبد الباقى - على تلمس الشعور النفسى للمرسل . وعقب ذلك يكون المرسل قد تهيأ نفسياً ليكون مستقبلاً ، ويصبح أكثر استعداداً للاستماع ، وأكثر قابلية للآراء التى تنتهى إليها عملية الاتصال .

والاستماع مهارة أساسية للفرد . ويتعلمها فى مراحل نموه الأولى.. فالطفل يبدأ فى الاستجابة للعالم الخارجى من خلال السماع.. والطفل يتعلم الاستماع قبل تعلم الكلام، ويتعلم الكلام قبل تعلم القراءة.. ويتعلم القراءة قبل الكتابة . فالاستماع مهارة أساسية، وأساس للمهارات الاتصالية الأخرى .

أهمية الاستماع وأهدافه

ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية . وتزيد أهميته عن الإبصار فى المواقف التى لا تتوافر فيها الظروف المناسبة للإبصار السليم.. وتتم عملية السمع نتيجة للتغيرات المادية فى ضغط الهواء الناتجة عن إهتزاز الأجسام ، فينتقل الصوت فى شكل موجات تستثير الأذن وتجعل الإنسان متأهباً لاستقبالها .

والأسباب الخاصة بأهمية حاسة السمع وتقدمها على الحواس الأخرى وبخاصة البصر تتمثل فيما يلى :-

١. إن السمع هو أسبق حواس العقل إلى وصل الإنسان بالكون .

٢. تعلو حاسة السمع حاسة البصر فى إتساع المدى وفى القدرة على الشمول والإحاطة. فالإنسان يرى فى إتجاه واحد . فى حين أنه يتلقى الأصوات فى آن واحد من كل الإتجاهات .

٣. يفقد الإنسان حاسة البصر ومع ذلك يظل على اتصال بالجماعة التى يعيش فيها بفضل حاسة السمع . أما الأصم فتنقطع صلته بالجماعة ، إذ لا يملك وسيلة للتفاهم معها وتلقى عواطفها ومشاعرها والوقوف على آرائها وخواطرها .

٤. إن الاستماع شرط أساسى للنمو اللغوى بصفة عامة ويأتى فى المرتبة الأولى من حيث ترتيب المهارات الاتصالية زمنياً فى إطار النمو اللغوى.. فالطفل بعد الولادة بعدة أيام يبدأ فى التعرف على الأصوات المحيطة به ، كما يقول علماء النفس . ويبدأ فى نهاية عامه الأول تقريباً فى نطق الكلمات.. ومع بداية التعليم فى المدرسة يستخدم حصيلة الأصوات المسموعه لديه فى التعرف والتمييز بين أصوات الكلمات المكتوبة . فيقرأ ويكتب.. ولهذا ينبغى تدريب الأطفال على هذه المهارة فى سن مبكرة ، ليكتسبوا القدرة على تصور الأفكار من خلال الألفاظ المنطوقة ، وبالتالى القدرة على تصور هذه

الأفكار وطرحها والتعبير عنها شفاهه أم كتابة . فالاستماع يمكننا من استخدام اللغة وتبادل الكلام . واللغة هي حجر الزاوية في سلوكنا الاجتماعي ، ولهذا فللسمع أهمية حيوية بالنسبة للإنسان .

٥. إن الاستماع يقوى انطباعات الود والصراحة ، ويغرى بالمشاركة عن طريق توفير الفرصة للفهم الكامل والدقيق للآخرين.. فالاستماع هو العلاقة الأساسية التي يمكن أن تدل على أن إنساناً يبدى إهتماماً بآخر ويتفهمه ، وذلك في أى موقف . فالقائد أو المدير الذى يسعى لإشراك الآخرين فيما يسعى إلى تحقيقه ، هو نفسه القائد أو المدير الذى يتسم بالقدرة على الإنصات الجيد للآخرين ومشاركتهم مشاعرهم وأفكارهم . ثم إن القائد المنصت يبث في غيره من القادة أو المديرين على جميع المستويات القدرة على الإنصات ، فيصبحون من فئة المنصتين .. وبالتالي فإن المؤسسة المنصتة هي أيضاً تلك التي يتزايد احتمال قدرتها على التعامل مع المتغيرات البيئية بسرعة وتحقيق نجاح أكبر ومشاركة أكثر من العاملين.. فالانصات أو الاستماع هو الأداه الرئيسية للتفرقة بين نجاح الإدارة وفشلها . وفي الوقت نفسه يوفر لنا الاستماع فرصة جيدة للتعامل مع الآخرين والتعاون معهم ، حتى وإن كنا لا نشعر نحوهم بالود.. وذلك من خلال التعرف على أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم ودوافعهم المختلفة .

٦. إكتساب خبرات الآخرين :- فالاستماع يوسع مدارك الفرد ويزيد قدرته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين.. فتعلم كيف يفكر الآخرون.. وماذا يفعلون تحت نفس الظروف وإزاء نفس المشكلات التي نواجهنا . ونستفيد بالتالي من هذه الخبرات في حل مشكلاتنا ، وفي تحسين المعنويات ، وزيادة الانتاج.. وهذا ما جعل كثير من المؤسسات حالياً بالبرامج التدريبية لتنمية المهارات الاتصالية . وبخاصة بعد ان اثبتت البحوث أن جزءاً كبيراً من الفشل في هذه المؤسسات يرجع ضعف هذه المهارات لدى العاملين بها . وبخاصة قدرتنا على استقبال المعلومات . .

٧. إكتساب معلومات جديدة :- فالاستماع إلى العلماء والخبراء والمتخصصين والمدراء يزودنا بمعلومات وأفكار وإرشادات ومصطلحات جديدة في مجالات العمل

والحياة المختلفة . فهو وسيلة سريعة وأكثر كفاءة لجمع المعلومات أكثر من القراءة ولنقل اهتمامات وأفكار الآخرين . فإذا أردت أن تعرف شيئاً عن موضوع معين بسرعة.. يمكنك غالباً أن تجد شخصاً خبيراً فيه لتسأله.. ومن المحتمل أن يتحدث بأسلوب تفهمه.. فيقدم لك استعراضاً دقيقاً وعاماً للموضوع ، ويزودك بالحجج التى تعزز المعلومات المستقاه . ولكى تحصل على نفس هذه المعلومات عن طريق القراءة فإن ذلك يستغرق عدة أسابيع من البحث.. وبينما يمكنك من خلال عملية الإنصات أن تسأل أسئلة من أجل التوضيح الفورى ، فأنت لا تستطيع ذلك كقارئ.. فلا يمكنك أن تسأل الكاتب بمثل تلك السهولة .

٨. **تحسين العلاقات :-** وفى إطار الحياة الاجتماعية يزودنا الاستماع بالمعلومات الضرورية للفهم الكامل للآخرين.. مما يسهل مهمة التفاعل معهم والتأثير عليهم . كما يساعدنا فى تحديد الحالة المزاجية للآخرين ، من حيث الشعور بالسعادة أو الغضب أو الضيق . ويساعد عندما يتم بصورة جيدة على تقليل سوء الفهم للآخرين ، وعلى تحسين علاقات الفرد بالآخرين فى المنزل والعمل . وعلى اختصار الوقت ، أن المتحدث لن يحتاج لأن يكرر ما يقوله .

٩. **التفاعل مع البيئة الخارجية :-** فالاستماع يساعدنا فى اكتشاف البيئة وبالتالى التكيف معها بالصورة التى تحفظ لنا حياتنا.. فأصوات سيارة بسرعة مقبلة حولنا.. وصوت طقطقة خشب يحترق.. أو أصوات الرعد والبرق والعواصف.. وأصوات زئير الأسود ، أو نباح الكلاب ، أو زقزقة الطيور.. أو أصوات الضوضاء المختلفة.. كل منها يترتب عليه استجابة معينة..

١٠. **تأكيد الأهمية :-** فعندما ننجذب إلى شخص آخر وننصت إليه باهتمام ، سواء أكان يتحدث فى محاضرة عامة ، أو يحدثنا عن مشاكله العاطفية ، أو عن متاعبه فى العمل ، فهذا يعنى أهميته كمتحدث... وبصفة عامة فإن كل إنسان يشعر باحتياج أساسى للشعور بهذه الأهمية ، وبالحاجة لأن ينصت إليه باهتمام.. ولذلك كان الحبس الإنفرادى أبلغ وسائل العقاب.. لأنه يحرم الإنسان من إشباع هذا الاحتياج .

١١.الإعجاب والسرور :– فالاستماع أحد المصادر الأساسية للإعجاب والسرور.. فالاستماع الموسيقى ، وللأعمال الدرامية فى الإذاعة والتليفزيون والسينما والمسرح، والاستماع لكلمات الحب وآحاديث الود ، كلها مصدر للشعور بالإعجاب بالصورة التى تدخل السرور إلى نفوسنا.. وكذلك الاستماع إلى أصوات الطبيعة ، فخرير المياه وزقزقة العصافير وهفهفات النسيم تريحنا وتدخل الراحة إلى نفوسنا .

١٢.التقييم :– فمن خلال الاستماع نتلقى يومياً عشرات الرسائل التى تحثنا على الاستماع لبرنامج أو لقراءة كتاب..أو لتسجيعنا إداء عمل معين.. فكل شخص يريد أن يؤثر علينا.. وهذه المعلومات تساعدنا على وزن الأمور وتقييمها ، واتخاذ المواقف المختلفة .

١٣.الفهم :– وهو الهدف الأساسى للاستماع.. فنحن نستمع للمناقشات والأحاديث والمحاضرات والندوات وللإذاعة والتليفزيون ، ولغير ذلك من المصادر ، لنفهم أولاً.. ثم لنستفيد مما نسمعه.. والفهم لا يعنى قبول كل ما يعنيه المتحدث.. ولكنه ضرورى لهذا القبول وضرورى لتحقيق الاستجابات الصادرة عنا .

مصطلحات أساسية

السمع – الاستماع – الانصات – الاصغاء

السمع ،كما جاء فى المعجم الوجيز : قوة فى الأذن تدرك بها الأصوات: "وسمع" لفلان أو إليه أو إلى صديقه ـ سمعاً وسماعاً : أصغى وأنصت . والاستماع من "أسمعته" أى أصغى إليه.. وأصغى ، بمعنى أحسن الاستماع .

وعلى هذا فإن الاستماع والإنصات كما يشير المعجم يفيدان معنى حسن الاستماع والإصغاء . وكذلك السماع.. وهذا الاتفاق فى المعنى يتفق مع طبيعة الحضارة العربية التى اعتمدت أساساً على السماع وحسن الإصغاء .

واصطلاحاً :–

يفرق العلماء بين السمع والاستماع.. فالسمع Hearing يتعلق بوظيفة الأذن فى تلقى المثيرات الصوتية فى حدود القدرة السمعية للإنسان.. فجهاز السمع محكوم بحد أدنى وحد أعلى من القوى والترددات ، تشكل منطقة السمع لديه . أما ما دون ذلك وما فوق ذلك من القوى والترددات فيقع خارج قدرة السمع.. وإن كان عدم إدراك هذه الترددات لا يعنى نفى وجودها الواقعى . بل هى موجودة سواء أدراكها الإنسان أم لم يدركها .

وتتفاوت الحيوانات تفاوتاً كبيراً فى قدرتها على السمع . فالحيوانات الدنيا تتمتع غالباً بقدرة تفوق قدرة الإنسان.. ذلك أن حدة السمع بالنسبة للحيوان مرتبطة أوثق الإرتباط بغريزة البقاء ، طلباً للفريسة أو درءاً للأخطار .

أما بالنسبة للإنسان فإن السمع بالنسبة له يمثل حلقة من حلقات الاتصال اللغوى بينه وبين بنى جنسه . والوظيفة الأساسية لجهاز السمع ، هى إستقبال الإهتزازات الأكوستيكيه وتحويلها إلى إشارات تنتقل عبر عصب السمع إلى المخ .

وبالنسبة لقدرة جهاز السمع لدى الإنسان فهي تفوق قدرته على القراءة والنطق . فبينما يستطيع الاستماع لحوالى ٣٠٠ كلمة في الدقيقة ، يستطيع أن ينطق ١٢٥ كلمة فقط . بينما يستطيع العقل البشرى التفكير في ٦٠٠ كلمة في الدقيقة الواحدة .

أما الانصات أو الإصغاء ،كما ذهب إلى ذلك العلماء العرب ، فهو الفهم لرسالة المتحدث وإدراك ما يرمي إليه من مقاصد . و يختلف مستوى هذا الفهم من شخص إلى آخر وذلك تبعاً لمستوى الاستماع ، حيث يوجد أربعة مستويات للاستماع هي :-

- مستوى الإهتزاز أو الذبذبة .
- الاستماع .
- الفهم .
- الإدراك أو الفهم المميز .

وهذا يعني أن الاتصال يعتمد لكي يكون ناجحاً على درجة ومستوى الاستماع . ويمكننا التعرف على مستوى الفهم عن طريق رجع الصدى أو ما يسمى بالتغذية المرتدة . وهذه التغذية المرتدة أو رجع الصدى ليس بالضرورة كلاماً منطوقا ، بل قد تكون على شكل إشارة أو لمحة من المستمع للمتحدث ، تدل على أن المعنى المقصود قد وصل بوضوح إلى فهم السامع . أو تدل على العكس ، مما يستدعى قيام المتحدث بإعادة الرسالة بطريقة أوضح .

فالإنصات والإصغاء أكثر من مجرد استقبال للصوت.. بخلاف السمع الذى يحدث لمجرد استقبال الأصوات الخارجية.. ولا يتطلب تفاعلاً ومشاركة نشطة .

ولا يختلف معنى الاستماع عن معنى كل من الاصغاء والانصات.. فهو أيضاً يتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنه فيما يقوله المرسل .

وإذا كان الاستماع لا يختلف من حيث الدلالة عن كل من الانصات والاصغاء.. فهو يختلف عن السمع.. فالسمع وظيفة فسيولوجية ويشمل استقبال الرسالة.. أما الاستماع

فهو وظيفة عقلية ، وتعنى فهم الرسالة.. فبعد أن تتم عملية السماع بواسطة آلة السمع.. وتنقل الرموز إلى المراكز العصبية فى المخ.. يجب أن تفسر الرسالة ويعطى لها معنى.. وتفسر الرسائل الأخرى المصاحبة ، والتى ترد من خلال العيون ، والاشارات والحركات الجسمية والرسائل الأخرى الواردة عن البيئة المحيطة.. والمهارة فى الاستماع أو الانصات تعتمد على كيفية ترجمة هذه الرسائل وفهمها .

وحينما نتكلم عن الاستماع أو الانصات فنحن نتعامل مع العملية العقلية والتى تعنى فهم النشاط الشفهى وغير الشفهى.. وهذه العملية العقلية لا تتم من طرف واحد ، وإنما من قبل المتحدث أيضاً.. فكلاهما يجب أن يعملا سوياً وبطريقة صحيحة.. فكل منهما يجب أن يتعهد الطرف الآخر عقلياً ، بتحسين الرسالة والمشاركة فى تشكيلها والتعاون فى بناء الفكر والمعنى . وإذا افتقد هذا التعاون من قبل المستمع فلا يكون هناك تفاعل أو اتصال . فالمستمع هو الذى يجعل لرسالتنا معنى ، كما أنه فى الوقت نفسه يضيف إلى رسالتنا على ضوء خبراته وتجاربه.. فالمستمع الذى يستمع لحديث عن الاستثمار فى البورصة ولديه خبرات وتجارب فى التعامل معها.. ستقفز هذه الخبرات وتختلط بما فهمه واستوعبه من رسالتنا . أى أنه سينشأ علاقات بين ما سمعه وبين هذه الخبرات.. وفى الوقت نفسه سينشأ علاقات ما بين الرسالة الشفهية والرسائل الأخرى غير الشفهية التى يستقبلها فى الوقت نفسه من خلال لغة الإشارات والحركات الجسمية والعيون .

وعلى هذا فالسمع والسماع غير الاستماع.. الاستماع هو نفسه الانصات والاصغاء .

وهذا التزاوج فى المسميات للدلالة على عملية ذات طبيعة خاصة ، يرجع إلى غنى اللغة العربية بمفرداتها.. وميل الباحثين إلى استخدام مفردة دون أخرى . أما فى اللغة الإنجليزية فتستخدم كلمة Listening للدلالة على نفس المعنى الذى تضمنته المفردات الثلاثة.. الاصغاء ــ الاستماع ــ الانصات ، والتى هى نفسها تتضمن معنى الفهم والتفاعل مع المرسل ، أو حسن الاستماع كما أشرنا سابقاً .

وكلمة يستمع Listen فى اللغة الإنجليزية استخلصت أساساً من كلمتين انجلوساكسونيتين هما Hylstan بمعنى السماع ، وكلمة Hlosnian ومعناها أن تنتظر مترقباً في حيرة.. وهى نفس ما تتضمنه كلمة Listening .

ويذهب العلماء إلى أن الاستماع كنشاط سمعى وكعملية عرفت منذ عرف الإنسان طريقة لاستقبال المعلومات بطريقة شفهية .

وتوجد تعريفات عديدة للاستماع أهمها :-

أ - وفقاً للمنبهات الصوتية :-

- سبيرت ١٩٦٢ :- الاستماع هو العملية النشطة التى تتضمن ربط المعنى بالصوت .
- ماركر ١٩٧١ :- العمليات الانتقائية للانتباه ولسمع وفهم وتذكر الرموز الشفهية .
- ويفر ١٩٧٢ :- العملية التى تحدث عندما يستقبل جهاز السمع لدى الإنسان المعلومات شفهياً .
- هيرتس ١٩٧٩ :- العملية التى بها تستقبل أذن الإنسان المنبهات الصوتية من الآخرين وخلال سلسلة من الخطوات يفسر المخ هذه المنبهات ويتذكرها .
- كولبون ، وينبرج ١٩٨١ :- النشاط الانتقائى للتمييز بين المدخلات الشفهية المتاحة خلال أى معطيات بيئية .

ب - تعريفات وفقاً للغة الحديث :-

- رانكين ١٩٢٦ :- الاستماع هو القدرة على فهم اللغة المستخدمة فى الحديث .
- جونسون ١٩٥١ :- الاستماع هو القدرة على الفهم والاستجابة بفاعلية للاتصال الشفهى .
- هامبليمان ١٩٥٨ :- هو عملية اعطاء الانتباه للكلمة المنطوقة.. ليس فقط لمجرد سماع الرموز ولكن أيضاً فى الاستجابة مع الفهم .

- ليندستين ١٩٧١ :- العملية التى بها تحمل اللغة المنطوقة المعنى إلى العقل .
- فلويد ١٩٨٥ :- الاستماع هو السماع والانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة .

وهذه التعريفات تميز بطريقة أساسية بين السماع والاستماع . فالسماع يحدث كنشاط فيزيقى ، كما أشرنا سابقاً ، بينما الاستماع عمليات عقلية.. فنحن نشاهد بعيوننا ، ولكننا نقرأ بعقولنا.. ولهذا فنحن لسنا فى حاجة لتعلم كيفية الرؤية ، وإنما حاجتنا الملحة لتعلم كيفية القراءة.. وكذلك السماع.. نحن لسنا فى حاجة لتعلم كيفية السماع.. لأن الأذن تسمع بطريقة طبيعية.. وما تحتاجه هو تعلم الاستماع أو الإصغاء الجيد .

وبالإضافة إلى ذلك فقد تجاهلت التعريفات السابقة الإشارات غير اللفظية التى يحدثها المتكلم والإشارات البيئية الأخرى المصاحبة لعمية الاستماع وهو ما تلافته مجموعة التعريفات التالية .

ج - تعريفات للاستماع طبقاً للغة المنطوقة والإشارات المصاحبة :

واالاستماع لدى كتاب آخرين لا يتضمن فقط الرموز اللفظية ولكن يتضمن بالإضافة إلى ذلك إشارات بيئية أخرى ..

- براون وكارليسون ١٩٥٥ :- عملية استيعاب لكل من الرموز المنطوقة والإشارات الشفهية والمرئية المتضمنة فى موقف الاتصال المواجهى بين المرسل والمستقبل .
- اندرسون وآخرون ١٩٧٤ :- عملية الإدراك الحسى للاستقبال الانتقائى والمنظم والمفسر للاتصال اللفظى وغير اللفظى (بما فيها الأصوات الآلية) بوسطة مستقبل أو مستقبلين ووفقاً لمجالات الإدراك الحسى للمشتركين فى هذه العملية .
- ميكبورنى ، وراج ١٩٧٥ :- الانتباه لكل من المنبهات اللفظية وغير اللفظية للحديث.

وهذه التعريفات تؤكد على أهمية الإشارات غير اللفظية فى تأكيد المعنى الفعلى للإشارات اللفظية.. وكنتيجة لذلك فالاستماع غالباً ما يؤكد بكل من الإشارات اللفظية

وغير اللفظية . وهذا ما أكده "رولف وآخرون " "١٩٨٣" فى تعريف الاستماع بأنه سماع وفهم واختيار وتنظيم واسترجاع الاشارات والاستجابة لها .

د ـ تعريف الاستماع وفقاً للفكرة ذاتها :–

- زيميرمان ١٩٧٩ :– عملية استقبال وتفسير وتحليل وحفظ المعلومات .
- مونتوجمرى :– الاستماع هو الغوص في أعماق الشخص الآخر ورؤية الأشخاص الآخرين من خلال تصوراتهم .
- جمعية الاتصال الخطابى الأمريكية ١٩٨٤ :– الاستماع هو عملية استقبال واستيعاب الأفكار والمعلومات من الرسائل الشفهية . أما الاستماع الفعال فيتضمن الفهم النقدى والواقعى للأفكار والمعلومات التى نحصل عليها عن طريق اللغة الشفهية .

تطور الاهتمام بالاستماع

في الحضارة الغربية :

تشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضى حوالى ٧٥٪ من ساعات يقظته فى أنشطة اتصال شفاهية ، ٤٥٪ منها وربما أكثر في الاستماع.. ويتحدث الناس حوالى ٣٠٪ من الوقت ، ويقرأون ١٦٪ ويكتبون فقط فى ٩٪ من وقتهم .

ورغم هذه الأهمية للاستماع ، فما زال تعلم هذه المهارة يواجة باهمال على نطاق واسع فى البرامج المدرسية . فى الوقت الذى حظى فيه تعليم الكتابة بالاهتمام الأكبر . ثم فى مرتبة تالية ، تأتى القراءة . هذا على الرغم من أن الهدف الأساسى لجميع مدارسنا على السواء هو تعليم الكتابة والقراءة . ولهذا فقد اهملت كافة هذه المدارس تعليم مهارتى الاستماع والحديث . وانسحب هذا الاتجاه على علماء التربية والمهتمين بشئون التعليم ، فقد انصرفت جهودهم إلى تنمية مناهج بحث لطرق تعليم القراءة والكتابة . وحينما رتب هؤلاء العلماء مهارات الاتصال.. حظيت القراءة والكتابة بالمرتبتين الأولى والثانية.. أما الحديث والاستماع كمهارتين فقد احتلتا المرتبتين الثالثة والرابعة على الترتيب .

وعندما تحدث برلو عن مهارات الاتصال عند المصدر عكس نفس هذا الترتيب تقريباـ على الرغم من أن الكلام حظى ببعض الشرعية على يد أرسطو ـــ ومع ذلك يرى "برلو" ضرورة توافر خمس مهارات أساسية للاتصال بالنسبة للمصدر على النحو التالى :-

١- مهارتان متصلتان بوضع الفكرة فى كود وهما : الكتابة والتحدث .

٢- مهارتان متصلتان بفك الفكرة أو الكود وهما : القراءة والاستماع .

٣- المهارة الخامسة : وهى المقدرة على الوزن.. وزن الأمور والتفكير .

ورغم اهتمام " برلو " بالتفكير كمهارة خاصة إلا أنه عكس نفس ترتيب التربويين لمهارات الاتصال فقد جعل للقراءة والكتابة المرتبة الأولى فى كل من مهارتى وضع الفكر فى كود وفك الكود.. وأورد الحديث والاستماع فى المرتبة الثانية .

وفى غمرة التطور التى حققته علوم الاتصال فى الأربعين سنة الأخيرة.. والقفزات الهائلة التى حققتها تكنولوجيا الاتصال.. وبروز شفاهية جديدة تحافظ على وجودها واستمرارها فى وظيفتها من خلال التليفون والراديو والتليفزيون والوسائل الاليكترونية الأخرى ، وبروز العلاقات العامة كتخصص علمي دقيق ، ومجال مهني متميز . ومع تقدم علم التفاوض ، وتزايد الاهتمام بتطبيقاته العملية فى مجال المال والإدارة والسياسية.. نتيجة هذا كله تزايدت مكانة مهارة الاستماع أو الإنصات ، وبخاصة فى السنوات العشر الأخيرة، وتدافع عدد غير قليل من المؤسسات التعليمية والباحثين للاهتمام بالأساليب التعليمية للانصات . وبذل الباحثون جهوداً كبيرة كبيرة للبحث بتعمق فى هذا المجال.. وارتفع بشكل واضح عدد الكتب والدراسات والمقالات الخاصة بهذا الموضوع.. وعلى المستوى الشعبى ، بدأ إدراك الناس يتزايد بأهمية مهارات الإنصات والحديث ، وبالمهارات الاتصالية الأخرى.. وبدأ الناس يسألون ماذا يفعلون لتنمية مهاراتهم الاتصالية .

وكان ذلك بدافع الرغبة للتخفيف من عوائق الاتصال التى تحدث كنتيجة لنقص هذه المهارة .

فقد اكتشف "وولفن" و "ويكلى" فى دراسة لهما سنة ١٩٨٢ أن الاهتمام الضعيف للبرامج المدرسية بتنمية مهارة الاستماع لدى الشباب أدى إلى عجز هؤلاء عن الاتصال الفعال عندما التحقوا بعد ذلك للعمل فى كثير من المنشآت.. ولهذا فإن كثير من هذه المنشآت ، بدأت تدرك أهمية تنظيم دورات تدريبية لتنمية مهارة الاستماع لدى موظفيها وذلك للتخفيف من عوائق الاتصال التى تحدث نتيجة لنقص هذه المهارة..

وفى دراسة استقصائية لنفس المؤلفين على خمسمائة مؤسسة كبرى بالولايات المتحدة سنة ١٩٩١ وجدوا أن ٥٩٪ من ٢٤٨ شركة استجابت للاستقصاء تجرى دورات تدريبية لتدريب موظفيها على مهارة الاستماع .

وهذه المهارة كما يقول "نيلسون وجونز" ـ ١٩٨٨ ـ أحد مقومات النجاح الرئيسية ليس فقط للتعامل مع العملاء والمهنيين ولكن أيضاً لكل الذين يعملون في وظائف استشارية .

وفي دراسة لـ "أرمسترونج" سنة ١٩٩١ ـ أكد أن الاستماع مهارة طبية أساسية.. كما أكد ذلك أيضاً "هارجي" وآخرون في دراسة عن الاتصال بين المرضى . ووجدوا أن هناك فوائد للصحة الشخصية عندما تتحسن عملية الاستماع ، سواء عندما نتحدث عن أمراضنا ، أو عندما نستمع للأطباء .

وإذا كانت الإجابة على هذا السؤال دفعت العلماء لدراسة هذه المهارة والبحث في أسسها النظرية.. فقد دفعتهم أيضاً للاهتمام بالبحوث التطبيقية في هذا المجال لمحاولة تصميم المقاييس أو الاختبارات التي تقيس هذه الكفاءة . ومن هذه الاختبارات :

- الاختبار الشامل للسمع لـ " بروت وكارليسن " .
- اختبار " دو " .
- اختبار الأداء السمعي لـ "سبرى" .
- اختبار "جوسترد دام" لقياس الكفاءة السمعية .

ويتلخص النقد الموجه لاستخدام هذه الاختبارات في تكلفتها العالية.. ونوعية البيانات المعيارية ، وصعوبة إيجاد وتدريب المتخصصين في التقويم.. والتداخل بين هذه الاخبارات والاختبارات التي تقيس الجوانب النفسية الأخرى كالتفكير والذاكرة والاستدلال ، فضلاً عن الجوانب العديدة التي تتضمنها هذه الاختبارات ، والتي جعلت قياس العلاقات الارتباطية بين نتائج الاختبار أكثر صعوبة ومشكوك في نتائجها .

أما بالنسبة لدراسة مهارة الاستماع والمهارات الاتصالية الأخرى في المجتمع العربي فما زالت بعيدة عن اهتمامات أغلب الباحثين العرب.. ولم تخصص ولا دراسة واحدة باللغة العربية لدراسة هذه المهارة وتحديد أسسها النظرية كذلك ليست هناك أية تطبيقات لقياس

مهارات الاستماع للاداريين والإعلاميين والتربويين والسياسيين والدعاة وغيرهم ممن تشكل لهم هذه المهارة عنصراً أساسياً لنجاح عملية الاتصال .

التراث العربى ومهارة الاستماع :-

بخلاف الحضارة الغربية اعتمدت الحضارة العربية على السماع.. فمهارة الاستماع من المهارات الهامة فى العملية اللغوية.. وفى نقل التراث من الماضى إلى الحاضر . فقبل اختراع المطبعة ، كان العلماء يعتمدون على سماع الروايات المنطوقة فى نقل هذا التراث . وكانت الكتابة تأتى بعد عملية سماع المادة الثقافية . بمعنى نقل هذه المادة ثم كتابتها . وهذا ما يؤكد على أهمية الاستماع.. فالذى يسمع الحديث جيداً يستطيع التعبير عنه ونقله بدقه أكثر من الذى لا يجيد هذه المهارة .

ولذلك كان العرب يرسلون أبناءهم إلى البادية لسماع اللغة من معينها.. ولقد اكتسب الرسول صلى الله عليه وسلم فصيح اللغة فى مضارب البدو . وعند قبيلة بنى سعد . حيث رضع بين أبنائها . وغادرها وعمره أربع سنوات .

ولقد نقل العرب تراثهم الضخم عن طريق الرواية والنقل . وهى فى الأصل طريقة سماعية ، إذ أن نقل الرواية شفاهة كانت تعتمد على سماعها .

ولا غرو إذ ركز القرآن الكريم على ضرورة تنمية حاسة السمع وفضلها على باقى الحواس الأخرى بما فيها حاسة البصر ، باعتبارها من أقوى الحواس التى تساعد على إدراك المواقف المحيطة ، وباعتبارها رمز الهداية وأداة الإيمان . وفى كل الآيات التى تعرضت لهذه الحاسة نجد السمع مقدماً دائماً على البصر قال تعالى

١- ﴿ إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولا ﴾ "الاسراء: ٣٦" .

٢- ﴿ ولو شاء الله لذهب بسمعهم وأبصارهم ﴾ "البقرة : ٢٠" .

٣- ﴿قل من يرزقكم من السماء والأرض أم من يملك السمع والأبصار﴾ "يونس: ٣١".

٤- ﴿ ماكانوا يستطيعون السمع وما كانوا يبصرون ﴾ "هود: ٢٠" .

٥- ﴿ وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة ﴾ "السجدة: ٩" .

٦- ﴿ وا لله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون ﴾ "النحل: ٧٨" .

ومن هذه الأيات وغيرها ندرك ما لهذه الحاسة من أهمية . فهى أدق الحواس وأرقاها.. كما أنها عامل مهم فى عملية الاتصال .

أما التراث فقد تضمن شواهد عديده تدل على العناية بهذه المهارة من ذلك :-

ـ النظر للمستمع مع الإصغاء :- قال بن عباس رضوان ا لله عليهما ـ لجليسى علىَّ ثلاث :-

أ- أرمى بطرفى إذا أقبل وأوسع له إذا جلس.. وأصغى إليه إذا حدث" وهى علامات تدل على رغبة الاستماع عند طرفى عملية الاتصال .

ـ مقام الصوت :- أى تغيير مقام الصوت . روى عن الحجاج أنه كان إذا صعد المنبر تكلم رويداً رويداً.. فلا يكاد يسمع ثم يزيد فى الكلام حتى يخرج يده من مطرفه ويزجز الزجرة فيفزع بها من السجن .

ـ استخدام الإستعانة :- وهى عبارات للفت انتباه المستمع أو للتأكد من فاعلية الاتصال ، وإشار إليها ابو العباس المبرد.. وتعنى أن يدخل فى الكلام ما لا حاجة بالمستمع إليه ليتذكر ما بعده ، مثل قولهم.. ألست مستمعا ؟ أتسمعنى ؟..

ـ الصمت :- أثناء الحديث.. ويقول الميدانى فى" مجمع الأمثال " ربما كان السكوت جواباً.

ـ النظر بالعين للتعبير عن المشاعر :-

قال الشاعر :-

العين تبدى الذى فى نفس صاحبها ... من العـــداوة أو وداً إذا كانا

ويقول المثل السائر : رب عين أنم من لسان .

ـ غمزة الحاجب للتحية :-

يقول ذو الرمه :-

ولم يستطع إلف لإلف تحية   من الناس إلا أن يسلم حاجبه .

ـ تعبيرات الوجه :-

يقول زهير :

متى تك فى صديق أو عدو   تخبرك الوجوه عن القلوب .

ـ ضرب اليد على الصدر للتثبت والصبر :-

كقول العباس بن الأحنف :

إذا القلب اوما أن يطير صبابة   ضربت له صدرى والزمته كفى .

ـ مسح اليد باليد : علامة على الانتهاء من الشئ أو إهماله :-

يقول الشاعر :-

من هاب فيك عدواً أو أخاً ثقة   فامسح يديك وكن منه على الياس .

ولم يكتف القرآن الكريم بإبزار أهمية حاسة السمع فى عملية الاتصال السمعى.. وإنما ركز أيضاً على أهمية الإشارات والحركات المصاحبة للتعبير اللغوى الذى ينقله الاتصال السمعى .

١ – فبالنسبة لحركة اللسان والتى تتخذ علامة على التظاهر بالإنخراط فى اللفظ بالشئ، فى الوقت الذى يكون فيه منها التحريف والميل..

قال تعالى.. ﴿ وإن منهم لفريقاً يلوون ألسنتهم بالكتاب لتحسبوه من الكتاب وما هو من الكتاب ، ويقولون هو من عند الله ﴾ آل عمران ٧٨ ـ وذلك كنايه عن الكذب وتخرص الحديث كما يقول الراغب الاصفهانى..

٢- حركة الخدان :-

قال تعالى ﴿ولا تصعر خدك للناس ولا تمشى فى الأرض مرحاً﴾ "لقمان:١٨" ـ أى ولا تقلب وجهك . لا تعرض بوجهك فى ناحية من الكبر . قال السيوطى لا تصعر خدك أى لا تتكبر فتحتقر عباد الله وتعرض عنهم بوجهك إذا كلموك .

٣- حركة العنق :- قال تعالى ﴿إذ تصعدون ولا تلوون على أحد﴾ أى لا يلتفت بعضكم إلى بعض هربا.

٤- حركة الرأس :- ﴿وإذا قيل لهم تعالوا يستغفر لكم رسول الله لووا رءوسهم﴾ أمالوها.. للتعبير عن الصد والاستكبار .

وبالإضافة إلى الإشارات والحركات المصاحبة للحديث فهناك الهيئات والأوضاع الجسمية التى يكون عليها الجسم مع تغير موضوع الكلام.. ويتخذها للدلالة على معان معينة كالتواضع.. ﴿واخفض لهما جناح الذل من الرحمة﴾ الاسراء ٢٤ ـ والمذلة والقهر ﴿حتى يعطوا الجزية عن يد وهم صاغرون﴾ التوبة ٢٩ ـ والخشوع ـ ﴿إن الذين أوتوا العلم من قبلهم إذا يتلى عليهم يخرون للأذقان سجداً﴾ الاسراء ١٠٧ ـ وقوله تعالى : ﴿يخرون للأذقان يبكون ويزيدهم خشوعاً﴾ الاسراء ١٠٩" .

وبالنسبة لمحددات اللغة غير اللفظية فى التراث العربى.. فقد حظيت بعناية العلماء والشعراء العرب كما يقول الدكتور محمد العبد فى كتابه " العبارة والإشارة " ـ دراسة فى نظرية الاتصال ـ ومن أهم ما أشارو إليه فى هذا المجال..

أهمية رؤية وجه السامع :- فقد روى ابن جنى عن أحد المشايخ فى كتابه الخصائص قوله "أنا لا أحسن أن أكلم إنساناً فى الظلمة :- إشارة إلى أهمية رؤية المتكلم لوجه سامعه

حتى يرى فاعلية إشارات الآخر وحركاته وتعبيراته فى توجيه مجرى الخطاب وسياسة الموقف الاتصالى على نحو أو آخر .

يتضح لنا مما سبق مدى اهتمام التراث العربى بمهارة الاستماع ، ومدى ما أولوه من عناية خاصة للمحددات الأساسية غير اللغوية للموقف الاتصالى اللغوى . ودورها فى الكشف عن مقاصد المتكلمين.. فالبيان عندهم أوسع من أن تتخذ له وسيلة واحدة ولا يكفي له الدليل اللفظي وحده.. فإلى جانب الدليل اللفظي يمكن أن يتسع البيان لدلائل أخرى تؤدى وظيفة التبليغ وتوضيح المعانى.. كما أشار إلى ذلك الجاحظ فى كتابه " البيان والتبيين " مشيراً إلى لغة الإشارة كأحد هذه الدلائل باعتبارها رأس العلاقات غير اللفظية .

والإشارة عنده اصطلاح يتسع لجميع أشكال السلوكيات الحركية كتعبيرات العين والوجه والحركات الجسمية والأوضاع البدنية الدالة والإشارة باليد والرأس وبالعين وبالحاجب والمنكب وبالثوب وبالسيف .

والجاحظ بهذا كما انتهى إلى ذلك الدكتور محمد العبد يعد أول من فطن من علمائنا القدماء لأهمية قناة الاتصال غير اللفظية كوسيط للتفاهم بين الناس . بل إنه يعد واضع البذرة الأولى لنظرية السلوك الاتصالى الحركى فى التراث العربى بخاصة ، والتراث الإنسانى بوجه عام .وكلام الجاحظ فى هذا المجال والذى ضمنه كتابه " البيان والتبيين " كما يقول الدكتور العبد قد دار حول ستة اعتبارات جوهرية تصلح أن تصنع نظرية للاتصال بنوعيه لا سيما هذه الالتفاتات الفذة إلى السلوكيات الحركية .

يقول الجاحظ فى كتابه " البيان والتبيين " جـ١ : وجميع أصناف الدلالات على المعانى من لفظ وغير لفظ خمسة أشياء لا تنقص ولا تزيد . أولها اللفظ ، ثم الإشارة ، ثم العقد ، ثم الخط ، ثم الحال . ويقول عن الإشارة : وأما الإشارة فباليد وبالرأس وبالعين والحاجب والمنكب إذا تباعد الشخصان وبالثوب وبالسيف.. ويقول.. إن الإشارة واللفظ شريكان . ونعم العون هى له ونعم الترجمان هى عنه . وما أكثر ما تنوب عن اللفظ ، وما تغنى عن الخط..

عناصر عملية الاستماع

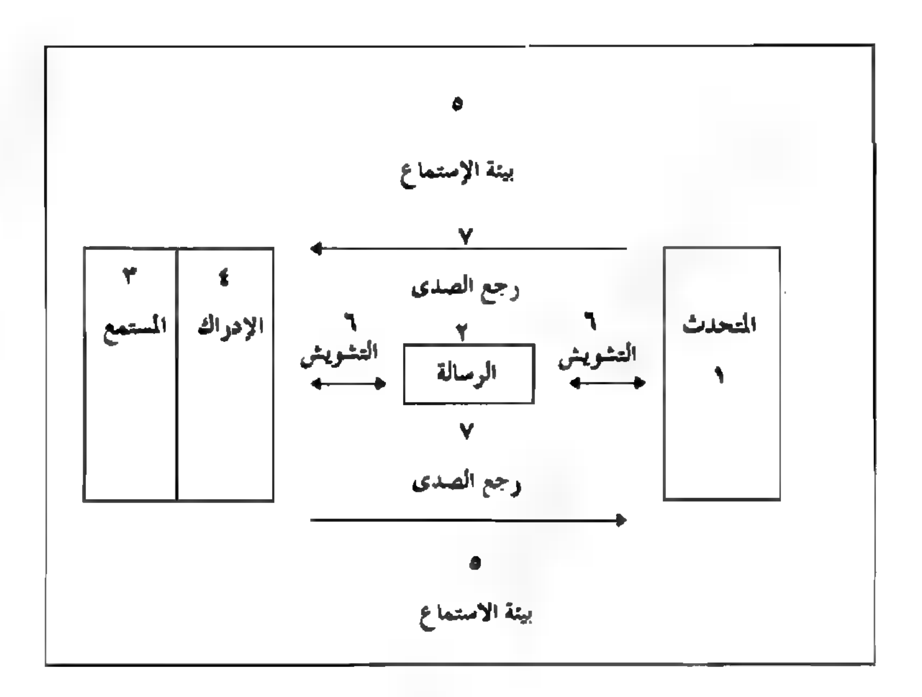
تحدث عملية الاستماع عندما يوجد متحدث يضع فكرة فى كود ، ومستمع يفك الكود ، ويحاول تفهم ما يقال ، ويحدد الاستجابة التى على ضوئها سيستمر الشخص الآخر فى الحديث ، أو سيتحول ليأخذ دوره فى الاستماع.. وفى خلال هذه العملية تتداخل الكثير من العوامل البيئية المنشطة ، أو المحبطة لعملية الاستماع.. كما تتداخل كثير من العوامل الإدراكية لتحديد طبيعة عملية الاستماع ذاتها ، وما إذا كانت انصاتاً ، أو مجرد سماع فقط للمؤثرات الصوتية حولنا .

وتحليل عملية الاستماع إلى عناصرها الأساسية بدأت عام ١٩٧٧ بالتصور البسيط الذى قدمه "باكهام "و " مورجان." : وجدا أن الاستماع كعملية بسيطة يتبادل فيها كل من المرسل والمستقبل الاستماع والاستجابة كعنصرين أساسين لهذه العملية . ثم توالت جهود العلماء فى هذا المجال..

وعلى ضوء هذه التصورات يمكننا أن نحلل عملية الاتصال السماعى إلى مجموعة العناصر التالية:-

- المتحدث .
- الرسالة .
- المستمع .
- الادراك .
- بيئة الاستماع .
- التشويش .
- رجع الصدى .

وذلك كما يتضح من الشكل التالى :



عناصر عملية الاستماع

أولاً : المتحدث :-

هو الشخص الذى يضع فكره فى كود.. ويعد أحد العناصر الرئيسية فى عملية الاستماع.. وتتوقف فاعلية الاستماع على مجموعة من العوامل المتصلة بالمتحدث وأهمها ما يأتى:-

- سرعة المتحدث :-

المعدل الطبيعي للحديث كما انتهت إلى ذلك البحوث يتراوح من ١٢٥ إلى ١٧٥ كلمة ، بينما المعدل التفكير يتراوح ما بين ٤٠٠ إلى ٨٠٠ كلمة في الدقيقة . والفرق بين معدل الحديث ومعدل التفكير ، يعطى الفرصة للمستمع للاستيعاب ولتنظيم ما يحصل عليه من معلومات وتقييمها ، وتصور ما لم يقله المتحدث ولتحديد الاستجابة .

ويمكن تحسين عملية الاستماع عن طريق الاستفادة من هذا الفارق في إجراء هذه العمليات العقلية .

ولهذا فمن الضروري للمتحدث إجراء الحديث بالمعدل المعتاد.. أما إذا زاد معدله إلى ٣٠٠ كلمة فأكثر ، فإن الاستماع سيصبح أكثر صعوبة . وكذلك إذا قل المعدل كثيراً عن المعدل الطبيعي . فإن الاستماع يصبح من الصعوبة بمكان.. كما ينبغي مراعاة طبيعة المحادثة.. ودرجة صعوبة ما تتضمنه من أفكار.. فالأحاديث العلمية في المحاضرات والندوات تحتاج إلى معدل أقل من سرعة أحاديث الدروشة والسمر ، لضمان توفير فترة زمنية أطول للاستيعاب .

- لهجة المتحدث :-

لهجة المتحدث الواضحة والمفهومة للمستمع تؤثر على مدى فاعلية عملية الاستماع.. ولذلك إذا كان المتحدث يتحدث باللهجة المحلية ، فعليه التأكد أولاً من أنها مفهومة للمستمع ، حتى لا يفقد انتباه المتحدث.. كما أن عليه ، ألا يتحدث بطريقة رتيبة ، وأن يتجنب التمتمة والغمغمة .

- درجة الانفعال :-

المتحدث الجياش المشاعر والمقتنع بما يقول أكثر قدرة على جذب المستمع وعلى جعله يستمع بعناية وبدقة للرسائل اللفظية.. ويقوى التفاعل بينهما في ظل هذه الظروف.. ويلاحظ أن زيادة درجة الانفعال لدى المستمع وان كانت ستجعله يعطى اهتماماً أكثر

للرسالة العاطفية للمتحدث إلا أنه نتيجة للانفعال الزائد فقد لا يستوعب المعلومات المهمة.. ولذلك فلابد من الانتظار لفترة لتهدأ العاطفة.. وعندما تبدأ المشاعر العاطفية فى التناقص تبدأ المناقشات المنطقية . وتستمر عملية الاستماع .

- المكانة :-

تؤثر مكانة المتحدث على درجة فهم واستيعاب الحديث.. فالمتحدث صاحب السلطة أو النفوذ أو الخبرة يتزايد اهتمام المستمعين بما يقوله.. وكذلك أيضاً إذا كانت للمتحدث جاذبية أو مصداقية لدى المستمع ، فإن المستمع يستمع لما يقوله ويتأثر به .

ثانياً :- الرســـالة :-

هى محصلة وضع فكر المتحدث فى رمز.. وتمثل النتاج المادى والعقلى للمصدر.. وفى حالة الاتصال الشفاهى يعتبر الحديث أو الكلمات المنطوقة هى الرسالة.. والمعانى التى ينقلها المتحدث يمثل الكلام المنطوق جزءاً منها.. أما باقى المعانى فتكمن خارج الكلمات المنطوقة.. فى طريقة نطق الكلام والحركات التى يقوم بها الفرد ، وغير ذلك من مكونات اللغة غير اللفظية . وهذه تعطى مدلولات أو معان تتفق أو تختلف أو حتى تتناقض مع ما يقوله المتحدث من كلمات . ولكنها مع الكلمات المنطوقة تساهم فى تكوين المعنى الذى يخرج به الفرد منها . وتؤثر طبيعة الرسالة على عملية الاستماع من زوايا عديدة :-

أ- زاوية الألفاظ والصياغات والمعانى :-

- فإذا كانت الرسالة غير واضحة أو تفتقد للترابط المنطقى فى بنائها فإنه سيكون من الصعب الاستماع والفهم .
- إذا كان المتحدث نفسه غير مهتم بالموضوع أو غير مقتنع أو ليس لديه ما يضيفه للمستمع.. فحينئذ لن تكون الرسالة واضحة وفى هذه الحالة فمن الضرورى للمستمع أن يقاطع المتحدث بأسئلة استيضاحية لفهم ما يقول .

- إذا كانت للرسالة أهمية خاصة لدى المستمع أو معنى خاصاً.. فإن الفهم والاستيعاب سيكون على أعلى مستوى .
- عندما تحمل الرسالة قيماً متشابهة ، واتجاهات أو وجهات نظر تتفق مع المستمع فإن الاستماع سيكون سهلاً.. فمعظم الناس يميلون للمعلومات التى تؤكد وجهات نظرهم.
- عندما يحمل الكلام أفكاراً ومعتقدات معارضة لقيم الاستماع وذلك لرغبة المستمع فى تقييم الرسالة غير المتوقعة والتعرف بنفسه على وجهات النظر المعارضة .
- تتأثر المقدرة على الاستماع بمدى صعوبة المعلومات التى تتضمنها رسالة المبحوث.. ولهذا يلاحظ بالنسبة للمعلومات المعقدة ضرورة تخفيض معدل سرعة النطق لتعطى المستمع الفرصة لاستيعاب هذه المعلومات بطريقة متكاملة .

ب- زاوية الصوت :-

سبق وأن تحدثنا عن الصوت وأهميته لعملية الاستماع.. وطبيعة الجهاز الإنسانى الناطق.. لكن المهم هنا تسجيل أهميته لعملية الاستماع.. فاستخدام المتحدث لصوت خفيض يجعل عملية الاستماع صعبة .

فإذا لم يستطع المستمعون سماع ما يقوله المتحدث.. فإنهم يصبحون غير منتبهين وقد يغمضون أعينهم ويسترخون ، أو يشغلون أنفسهم بأشياء أخرى ، أو يدخلون فى مناقشات مع من يجاورونهم ، وتبدأ بالتالى سلسلة من ردود الأفعال . وبسرعة ، تنتشر أحاديث الهمس المعتادة بينهم .

ولا يكفى أن يكون صوتك جهورياً . وإنما تأكد من أن كل شخص من المستمعين يسمع ما تقول.. وتأكد بنفسك من درجة الاستماع بالنسبة لمن هم فى آخر القاعة ، وإلا فيجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويد القاعة بمكبر صوت . ولا مانع من سؤال الجمهور عند بداية الحديث عما إذا كانوا يسمعونك أم لا.

ولا نعنى بجهارة الصوت ان يصبح صوتك على وتيرة واحدة عالياً طوال الوقت.. وإلا تسبب فى نوم المستمعين لأن صوتك سيصبح مثل صوت المنوم المغناطيسى . لكن التنويع

فى نبرة الصوت رتفاعاً وانخفاضاً وفقاً درجة التحمس والانفعال ، يضفى جمالاً على الحديث.. وقد تخفض الصوت إلى درجة الهمس للتأثير على الجمهور وجذب انتباهه .

وأيضاً تستخدم نبرة الصوت للتأكيد على المعنى أو للتعبير عن المشاعر الهادئة أو عن المشاعر السارة.. أو غير ذلك من المعانى التى يتحدث عنها الشخص .

جـ- العناصر غير اللفظية فى الاستماع :-

ويقصد بها حركة الجسم وتعبيرات الوجه والبيئة المحيطة بالمتحدث والمستمع وأهم هذه العناصر:-

(أ) التعبير بالوجه :-

وإيماءات التعبير بالوجه عديده.. فالناس تكثر من استخدام العيون والحواجب والفم واللسان والذقن والابتسامات . بالإضافة إلى الإيماءات بالأذرع والأيدى والأرجل والسيقان.. وقد أسفرت البحوث عن أكثر من مائة إيماءة مميزة للوجه واليد والجسم .

وعلى الرغم من ذلك ، فإن كثير من المتحدثين يهملون هذه الأنواع من الإيماءات ، ويركزون ويستخدمون فقط أحبالهم الصوتية ، وبطريقة آلية أثناء الحديث ، مما يقلل من فرصهم فى الاستماع الفعال من قبل المستمعين .

ويتضح لنا مقدار ما يخسره هؤلاء إن ركزنا على أحد التعبيرات الخاصة بالوجه فقط . وهى العين.. فالعين بعد الصوت ، تعتبر أهم أدوات التعبير للمتحدث المؤثر . فعندما تتحدث أو تستمع إلى حديث.. فأنت عادة طوال الوقت تنظر إلى وجه الشخص الآخر وتركز على العيون.. وهذا الاتصال عن طريق العيون يجعل أثر الاتصال يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى أعظم.. فالعيون تنقل رسالة إلى المتحدث "أننا قد فهمناك" أو أنك قد اقنعتنا.. وأحياناً العكس.. فتعمل عندئذ على مزيد من الشرح والتوضيح . وعندما تتحدث إلى جمهور كبير فإنك تستطيع من خلال العيون أن تحادث كل شخص من الجمهور بمفرده ويسمع المستمع كما لو كنت تحادثه شخصياً.. ولذلك فمن الخطأ أن يحملق المتحدث أعلى الصفوف الأولى ويظل هكذا طوال الحديث.. وإنما عليه فى بداية الحديث ، وأثناء لحظات

الصمت الأولى ، أن ينقل عينيه بين المستمعين ، وأن يجعلها تتلاقى مع عينى كل شخص يجلس فى القاعة.. وفضلاً عما يوفره الاتصال بالعيون من دفء ومودة للحوار.. ومن إمكانية التأثير على المستمعين وجعلهم يوافقونك على أرائك ويقتنعون بها.. فإنها توفر الفرصة للتحكم والسيطرة فى الموقف الاتصالى من خلال النظر.. بل كثيرا ما تعكس العيون المشاعر النفسية للمتحدث : الإعجاب ، الغضب ، التهديد ، الارتياح ، الاقتناع ، الموافقة

(ب) حركة الجسد والأيدى :-

يمكن للمتحدث باستخدام جزع الجسم وحركته للأمام وللخلف وإلى الجانبين ، وأيضاً حركة الأيدى والأصابع أن يعزز معنى الرسالة والموضوع الذى يتحدث عنه . وازدياد الحركات عن المعقول أو المناسب قد يشوه ويشوش المعانى ، وقد تستخدم كدلالة على عدم ثقة المتحدث فى نفسه . أما بالنسبة للمستمع ، فالحركة الهادئة لجزع الجسم ، وإسناد الجسم على ظهر الكرسى ، وعدم التمطع والتثاؤب وحركات السأم ، فهى حركات هامة لتشجيع أو تثبيط همة المتحدث فى الاستمرار فى الحديث .

وعلى الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات فإن الجسد كله ينشغل فى إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة إتصال.. وقد تم وضع علم يسمى " علم الإحساس بالحركة فى العضلات والاوتار العضلية " فى أوائل عام ١٩٥٠ وضعه د."براى بيردويستل" . بالإضافة إلى ذلك كتبت العديد من الكتب عن الإيماءات ، منها على سبيل المثال كتاب "كيف تقرأ شخصياً كما تقرأ كتاباً " تأليف " نير نبرج وكاليرو" ـ نيويورك مؤسسة هولون المتحدة للكتب ـ عام ١٩٧١ . وأشار فيه إلى أنه يوجد لدى الجيش الأمريكى حشد من الإيماءات تسمى "إشارات الأيدى" تشير إلى معان منوعة يلجأ إليها المسئولون بالجيش عندما يكون الهدوء مطلوباً . أو عندما يمنع ضجيج المعركة سماع الأوامر العادية أو فى حالة ما إذا اسمحت المسافات البعيدة بإجراء الاتصالات البصرية .

ثالثاً :- المستمع :-

وهو الطرف الأساسى فى عملية الاستماع . وهو الذى يستقبل المؤثرات الصوتية ويضفى عليها معنى معيناً بعد تمييزها وإدراكها.. وبه يتحقق هدف المتحدث من عملية الإرسال.. بل وتتوقف عليه أساساً عملية الإرسال ذاتها.. من خلال الإصغاء والاهتمام بالمتحدث أو الإنصراف عنه بالكلية .

ولنجاح عملية الإرسال ينبغى أن تتوافر للمستمع طبقاً لما ذهبت إليه جمعية الاتصال الخطابى الأمريكية فى اجتماعها السنوى لعام ١٩٨٤ مجموعة من المقومات والقدرات الأساسية هى :-

١. القدرة على فهم اللغة الشفهية للحديث وتمييز الأفكار الرئيسية .

٢. القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية .

٣. تمييز العلاقات الواضحة بين الأفكار .

٤. القدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والتفاصيل الرئيسية .

وإضافة إلى هذه القدرات حددت الجمعية مجموعة من المهارات الأساسية التى ينبغى أن تتوافر للمستمع والتى يتحدد على ضوئها مدى نجاح عملية الاستماع ذاتها وهى :-

١. الانتباه وسعة الأفق .

٢. إدراك هدف المتحدث .

٣. التمييز بين جمل الحقيقة والرأى .

٤. التمييز بين البراهين المنطقية والعاطفية .

٥. ملاحظة مدى الحياد أو الانحياز للمتحدث .

٦. تمييز اتجاه المتحدث .

٧. تمييز التناقضات بين الرسائل الشفهية وغير الشفهية للمتحدث .

٨. استخدام الأسلوب الأمثل للاستماع .

وبالإضافة إلى ماسبق :-

تتأثر عملية الاستماع بكثير من الجوانب الخاصة بشخصية المستمع ومدى قدرته على الاستماع بفاعلية وهذه العوامل هي :-

- المقدرة اللغوية :-

تشير البحوث إلى وجود علاقة ارتباطية بين القدرة على الاستماع بفاعلية والمقدرة اللغوية.. وتتحدد المقدرة اللغوية بمقدار حصيلة المستمع من الكلمات . فكلما كانت الحصيلة اللغوية أكبر كلما سهلت عملية الاستماع.. وزادت مقدرة المستمع على فهم ما يسمعه واستيعابه بمعدل أكبر مما لو كانت الحصيلة اللغوية أقل .

- الدافع للاستماع :-

فتوافر الدوافع للاستماع لدى المستمع يجعله يستمع بفاعلية من ناحية.. ويتذكر بصورة أفضل المعلومات المقدمة من ناحية أخرى.. وقد يتواجد الدافع لدى المستمع لرغبته في الحصول على المعلومات المقدمة لاشباع غريزة حب الاستطلاع أو لتنمية مهاراته للترقي في العمل.. أو بسبب الخوف . كخوف التلميذ من أستاذه .

- المقدرة التنظيمية :-

وتعني قدرة المستمع على التعرف على الأفكار الرئيسية في الحديث وتنظيم المعلومات التي يحصل عليها في فئات تصويرية متوافقة .

- استخدام التقنيات الخاصة بالتركيز :-

كأن يتخيل المستمع نفسه في مكان المتحدث محاولاً أن يرى العالم بعينيه ليتمكن من فهم واستيعاب ما يقوله.. أو استخدام أسلوب المحاورة مع المتحدث لتثبيت الأفكار.. أو استخدام أسلوب الأسئلة الذاتية كأن يسأل نفسه أسئلة حول مجرى الحديث . مثل ما

الفكرة الرئيسية لهذا الحديث ؟.. ماذا يقصد المتحدث ؟.. أو استخدام عبارات الموافقة والتأكيد لتشجيع المتحدث على الإستمرار.. وأحياناً فى هذا المجال تستخدم الغمغمات الدالة على الموافقة ، أو حركة الرأس ، أو يسأل أسئلة استيضاحية ، مثل أفهم جيداً ما تقول ، ولكن ماذا تقصد بكذا ؟.. أو يراجع المتحدث ويطلب منه تكرار ما يقول ، أو تكرار نقطة محددة فى سياق الحديث.

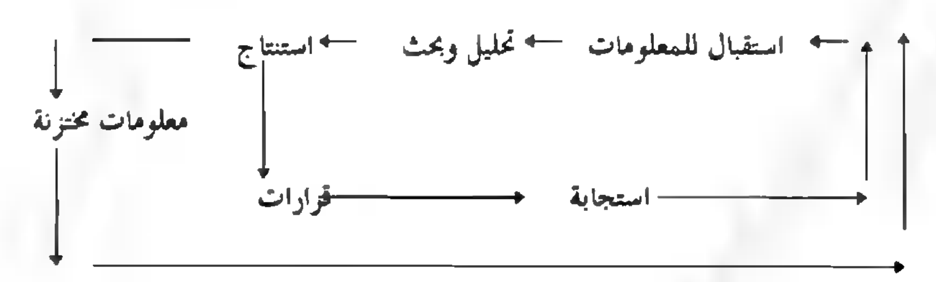
- النوع :- تشير دراسات عديدة إلى أن النساء أكثر قدرة على إدراك وتفسير الرسائل غير اللفظية ـ يوريسوف وميربل ١٩٩١ ـ وأن الرجال أكثر قدرة على فهم الرسائل الشفهية من الرجال.. أى أن الجنس عامل مهم فى التأثير على مدى فاعلية الاتصال .

- الظروف الصحية والنفسية للمستمع :-

فالمستمع الذى يعانى من مشاكل صحية فى الأذن ، يكون أقل قدرة على الاستماع..وكذلك المستمع المتوتر أو المريض نفسياً أو القلق.. ولذلك لابد من التعرف على الناحية الصحية والمزاجية لضمان فاعلية الاستماع .

رابعاً :- الادراك :-

يعد الادراك أحد مكونات عملية التعامل مع المعلومات .فحين يستقبل النظام السلوكى المعلومات عن المثيرات المختلفة ، يتم نقلها إلى منطقة متخصصة فى العقل لمعالجتها بالتحليل والبحث حتى يستخرج النظام منها الدلالات والمعانى التى يعتمد عليها فى اختيار أنواع الاستجابات التى تصدر عنه . وبالتالى فإن تدفق المعلومات داخل النظام السلوكى يتم وفقاً للتتابع الآتى :



وعلى ذلك فإن مجرد استقبال النظام للمعلومات لا يكفى لانتاج استجابات معينة ، بل لابد أن تخضع تلك المعلومات للتحليل من جانب أجزاء متخصصة فى المخ تستطيع التوصل إلى المعانى الحقيقية التى تعكسها هذه المعلومات .

ويختص الجزء الأوسط من النظام السلوكى (الدماغ الإنسانى) بتلك العمليات الذهنية المختلفة .

وتتركز العمليات السلوكية المختصة بمعالجة المعلومات وتحليلها فى الآتى:

- عملية الادراك Perception
- عملية التفكير Thinking
- عملية التعلم Learning
- عملية تكوين الاتجاهات Attitude Formation
- عملية الدافعية Motivation
- عملية إتخاذ القرارات Decision Making

وسنركز هنا فقط على عملية الادراك . وهى عملية تفسير المعلومات الواردة للنظام السلوكى وتكوين المفاهيم والتصورات عن العالم المحيط . وتنطوى عملية الادراك على عمليات فرعية ، يمتد بعضها ليشمل عملية استقبال المثيرات التى تحدثنا عنها . ثم تختص عمليات فرعية أخرى بتنظيم تلك المثيرات وتفسيرها ، أى اعطائها معان ومدلولات خاصة، ثم تصل عملية الادراك إلى ذروتها بتكوين مفاهيم شاملة وعامة عن البيئة المحيطة بالنظام السلوكى والتغيرات التى تطرأ عليها وهذا ما نطلق عليه لفظ "المدركات" .

والادراك عملية شخصية يصعب اخضاعها للمقاييس الموضوعية . حيث تتداخل فى التأثير عليها عمليات نفسية أخرى كالدافعية والتعلم . كما تتأثر بالظروف الموضوعية التى تحيط بالنظام السلوكى ، وبما تراكم فيه من معلومات وخبرات سابقة .

كذلك فالادراك عملية مستمرة ومتراكمة تخفى وراءهـا تاريخ النظام السلوكى كلـه الذى يتبلور فى صورة "تنظيم فكرى" يسهم فى تحديد المعانى التـى يستخرجها النظام من المعلومات الواردة إليه .

ومما يزيد فى أهمية الادراك ارتباطه بكل مظاهر النشاط الذهنى للإنسان ومن ثم تأثيره المباشر وغير المباشر على استجابات الإنسان وأنماط سلوكه .

المكونات الادراكية لعملية الاستماع :-

المكونات الادراكية التى تؤثر على عملية الاستماع وتحدد بالتالى مدى نجـاح المتحدث فى تحقيق أهدافه ، عديدة وأهمها ما يلى :-

١- دقة آثار الاستماع والانتباه المركز :

وتظهر آثار هذه المهارة فى درجة اللباقة الاجتماعيـة التـى يمتلكها ويبديها السامع ، وينعكس هذا الادراك فى التعبير عن مدى الاهتمام بالحديث ، وذلك عن طريق توجيه أسئلة موضوعية وذكية بعد التفكير العميق فى عناصر موضوع الاستماع ، وتتجلى درجة الادراك لمعنى الاستماع فى تجنب مقاطعة المتحدث ، أو الانشغال بأمور أخرى جانبية أو الحديث مع الآخرين .

كل هذه الأمور وغيرها مؤشرات على امتلاك صاحبها دقة فى الاستماع ، وشدة فى الانتباه ، وحدة فى التبصر ، وهذه مهارات أساسية تساعد على تنمية المهارات المنبثقة من مهارة التمييز السمعى ، ويقصد بها تذكر الأصوات فى نظام تتابعى معين ، والتمييز بين الأصوات لإدراك معانى الكلمات والجمل والعبارات ، والقدرة على صهر الأصوات فيما بينها ، أو ما أطلق عليه مصطلح "الدمج" .

٢- فهم الموضوع فهماً شاملاً :

لا يتم فهم الموضوع إلا بعد المتابعة الدقيقة ، وادراك العلل والأسباب التى يبديها المتحدث ، ويدافع عنها أو ينقدها . بل لابد أن يدرك السامع العلاقات بين الأفكار

الرئيسية ، ولا يمكننا الحكم على مدى السمع لمادة الحديث إلا إذا استطاع إتقان الجوانب المهارية الأساسية وهى :

أ- التحليل : يتم التحليل بالربط بين المعلومات والحقائق والمفاهيم والأفكار التى يسمعها ، وبين تلك التى مرت بتجاربه السابقة ، ويتم ذلك عن طريق الموازنة ، والتى تعتبر مهارة فرعية أساسية . ولكنها تأتى بعد عملية تفسير التحليلات المستخلصة .

ب- التفسير : تختلف طبيعة الفهم من شخص لآخر ، وعملية التفسير تخضع لعوامل الخبرات الشخصية فى المجال المعرفى ولعوامل مهارات الاستماع . فمن حيث العوامل الأولى يبحث المستمع عن مبررات يصوغها لاقناع نفسه بصدق محتوى الحديث أو مصداقية المتحدث ، وربما يحدث العكس تماماً إذ يبحث عن مبررات يفسر بها تناقض المحتوى مع أفكاره ومعتقداته السابقة . من هنا نراه يجادل ويسأل ويستفسر ، ومن الناس من يسعى للاستفزاز فى توجيه الأسئلة لاثبات بطلان أفكار المتحدث .

أما بالنسبة للعوامل الأخرى المتعلقة بمهارات الاستماع وأثرها فى التفسير فتكمن فى أن المتخصص فى مجال الحديث يفسر القول بشكل أفضل من الذى لا يمتلك ثروة لغوية كافية .

جـ - الموازنة :

بعد تفسير الموضوع المسموع يستطيع المستمع أن يوازن بين أفكاره واتجاهاته ، وما ورد فى موضوع الحديث . ولا تنطبق مهارات الفهم الأساسية على ذوى الخبرة فقط ، بل لابد من تعويد التلاميذ عليها وإكسابهم إياها حتى يتمكنوا من الجدال والنقاش بعد التحليل والتفسير والموازنة . وبأسلوب علمي وموضوعى بعيداً عن التعصب والتهور .

د- النقد والتقويم :

بناء على المهارات السابقة يتم نقد وتقويم مجال الحديث وموضوعه . فقد يتفق السامع مع المتحدث ، وقد يختلف معه ، لذلك يجب أن يكون الحكم عليه بعملية وموضوعية ،

ولكن يتوافر هذان الشرطان فى التقويم السليم لابد أن ينتظر المستمع آراء الغير ، ويتوقع ردود الأفعال الإيجابية والسلبية حتى يتمكن من الإمساك بجميع الجوانب الهامة التى توصله إلى العملية والموضوعية .

هـ – تكوين اتجاه ما :

لا يمكن الحكم على مدى فهم الموضوع ، إلا بعد التأكد من مناقشته على جميع المستويات ، وتناول جميع جوانبه . وليس شرطاً أن يتفق المستمع مع المتحدث فى جميع الأفكار والاتجاهات ، بل ليس شرطاً أن يتفق معه فيما ورد من معلومات وما يعتبرها المتحدث حقائق ، بل قد يوجد وجه الخلاف الذى يكون جزئياً أو كلياً ، ويبرز ذلك من خلال المناقشة الموضوعية وتحليل عناصر البحث ونقدها وتقويمها ، وما يتفق فيه المستمع مع المتحدث تكون اتجاهات ايجابية . وما يختلف معه فيها تكون اتجاهات سلبية حول الموضوع ، وتكوين الاتجاه ليس عملية سهلة ، بل لابد أن يكون الفرد قد مر بخبرات سابقة متشابهة ومتفقة مع موضوع البحث حتى تترسخ لديه الأفكار الايجابية وتتدعم اتجاهاته نحوها . وإذا كانت خبراته السابقة لا تتفق مع موضوع البحث ، ربما يدعم هذا الموضوع من اتجاهاته السلبية أو تكون خطوة لتغيير هذه الاتجاهات نحو الايجابية ، وفى هذه الحالة لا يمكننا الحكم على اتجاهات المستمع أو تغيرها إلا بعد تدعيمها بأفكار أخرى مشابهة ، والإحساس بتقبلها من خلال استجاباته الايجابية نحوها ، والاستجابة تكون بالتعبير الشفهى أو التحريرى أو عن طريق توجيه أسئلة متفقة أو منسجمة أو محايدة مع موضوع البحث .

ومن الطبيعى أن يمر المستمع بمرحلة تجميع المعلومات وتحليلها وتفسيرها ونقدها قبل التعبير عن اتجاهاته نحوها ، كما لابد من اختمار فكرة الموضوع الرئيسية فى ذهنه قبل الخوض فى مناقشة عناصرها من معلومات وحقائق ومفاهيم وأفكار .

ولقد أشار " مدكور " إلى استخلاص الفكرة الرئيسية وأردفها بمهارة هامة أسماها "التفكير الاستنتاجي" والتى نعتبرها متضمنة فى تكوين الاتجاه ، والذى لابد من حدوثه بعد أن يكون المستمع قد تخيل عناصر ومرامى البحث ، واستنتج أفكاراً معينة من هذه العناصر، وتنبأ بأهدافه .

و- تدوين الملاحظات عن موضوع الاستماع :

عملية تدوين الملاحظات من المهارات الهامة التى لا يتقنها إلا المتدرب على هذه المهارة، إذ من الأفضل الوقوف على النقاط الهامة والتركيز عليها ، بحيث يدون المستمع عناصر الموضوع وأفكاره ويشير إلى جوانب الاتفاق وجوانب الاختلاف ، والأماكن التى تصلح لتوجيه سؤال معين تكون أكثر أهمية من غيرها .

ويشير العلماء إلى نقاط أساسية ينبغى أن تلاحظها أثناء قيامك بتدوين الملاحظات عند الاستماع لشخص يتكلم وهى :-

١- كن حذراً واعرف النقاط الرئيسية وأهم الخصائص والأفكار فى الحديث .

٢- اكتب فقط الأشياء الرئيسية التى تريد أن تتذكرها .

٣- اكتب النقاط الرئيسية واتبعها بالنقاط الفرعية الخاصة بكل نقطة .

٤- دون الملاحظات وأنت تسمع .

٥- اكتب الملاحظات بطريقة سهلة القراءة والخط .

٦- كن موجزاً واستعمل الاختصارات أثناء تدوينك الملاحظات حتى تتمكن من متابعة المتكلم .

٧- استخدام الكلمات والجمل المختصة بدلاً من العبارات المطولة .

٨- بعد انتهاء الاستماع اقرأ الملاحظات وأعد كتابتها إن لم تكن واضحة .

ويلاحظ أن عملية التدوين لا نستخدمها إلا بالنسبة للاستماع الخاص بالدروس والمحاضرات والندوات والاجتماعات الرسمية واللقاءات العلمية .. الخ.. وفضلاً عن فائدتها فى تركيز انتباه المستمع ومساعدته على التذكر فإنها توفر الفرصة لطرح الأسئلة حول موضوع الحديث .

رابعاً :- الظروف البيئية :-

فالبيئة التى يتم فيها الاستماع تؤثر على مدى فاعلية الاستماع وذلك من خلال متغيرات عديدة أهمها :-

- الطقس والحرارة :- فالمناخ الشديد الحرارة أو الشديد البرودة والجو الملئ بالأتربة والمكان السيئ التهوية يؤثر على فاعلية الاستماع.. والاستماع المثالى لابد أن يكون فى جو مريح يتسم بدرجة الحرارة المناسبة والتهوية الجيدة.. ولذلك تجهز قاعات المحاضرات بالمكيفات والمراوح التى تضمن التهوية المناسبة لضمان فاعلية الاستماع .
- الضوضاء :- وتؤثر على فاعلية الاستماع.. فصوت المكيفات العالى.. وضوضاء السيارات والآلات القريبة وأصوات الأشجار والعواصف وغيرها تجعل الاستماع أقل كفاءة.. والعكس صحيح إذ تزيد فاعلية الاستماع إذا كانت الأصوات الخلفية عبارة عن موسيقى هادئة كما تفعل المطاعم والفنادق وعيادات بعض الأطباء.. فإن هذا يشجع على الاستماع .
- وبالإضافة إلى ذلك توجد عوامل بيئية أخرى تؤثر على فاعلية الاستماع ، من ذلك المقعد المستخدم للجلوس.. إذا كان مريحاً ، وإذا كان المستمع سيستمع لفترة طويلة ، فإن ذلك سيساعد على الاستماع بفاعلية ويقلل من عوامل القلق والتوتر التى تؤثر على عملية الاستماع .

خامساً :- التشويش :-

وهو مجموعة العوامل التى تؤدى إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة والرسالة المسموعة وهو نوعان :

١ - تشويش ميكانيكى :- ويعنى أى تغيير أو أى تداخل فنى يطرأ على إرسال الإشارة فى رحلتها من مصدر المعلومات إلى الهدف الذى يريد المتحدث الوصول إليه. ويأخذ التشويش الميكانيكى أشكالاً متعددة بالنسبة لعملية الاستماع وأهمها :-

- مصادر الضوضاء الخارجية التى تحدث أثناء عملية الاستماع .
- ضعف حاسة السمع عند المتلقى .
- ضعف الأحبال الصوتية ، أو إصابة المتحدث بالبرد ، أو غيره من الأمراض التى تؤثر على أجهزة النطق .
- سرعة نطق المتحدث ، أو التحدث بلهجة غير مفهومه .
- الاستماع إلى أكثر من شخص يتحدثون فى وقت واحد .

٢- التشويش الدلالى :-

ويحدث عند توافر الظروف الآتية :-

- وجود أسباب خاصة لإساءة فهم المتحدث نتيجة للحساسية .
- عدم انتباه المستمع نظراً لانشغاله بقضايا أخرى أكثر أهمية . أو لتفاهة الموضوع ، أو لعدم وجود وقت كاف لديه للاستماع . أو لعدم رغبته إلا فى الاستماع للأشياء التى تتفق فقط مع وجهة نظره .
- صعوبة موضوع الحديث بحيث يتجاوز قدرته على الفهم والاستيعاب .
- عدم موافقة موضوع الحديث وما يحمله من أفكار وقيم لإطاره الدلالى .
- الحالة المزاجية الراهنة للمستمع.. وتراوحها ما بين الفرح والحزن ، والانشراح والضيق والاكتئاب ، فيتأثر بذلك استعداده للاستماع .
- الخبرات الدلالية السابقة .. سواء عن المتحدث أو عن موضوع الحديث.. وهذه تؤثر على مدى استجابته ، ومدى ما سوف يستصدره من أحكام تحدد موقفه من عملية الاستماع أصلاً ، وطريقة فهمه للرسالة اللفظية والإشارات المصاحبة .

وعلى هذا فإن فهم أسباب التشويش الميكانيكى والدلالى يساعدنا على تقليل واستبعاد كثير من أسباب التحريف أو الخطأ فى عملية الاستماع .

سادساً :- رجع الصدى :-

ويتمثل فى مجموعة الاستجابات اللفظية وغير اللفظية بين طرفى عملية الاستماع.. ويتوقف على نوع هذه الاستجابات تحديد استمرار عملية الاتصال الشفاهى أو توقفها أو اظهار جوانب الموافقة أو الرفض أو الاعتراض أو الاستفسار حول ما تتضمنه الرسائل الإعلامية . وفى حالة الاتصال السمعى يتمثل رجع الصدى فى جانبين :-

- الاستجابة اللفظية :- وتأخذ شكل الكلام المنطوق أو الحوار أو الاستفسار وتضمن استمرار عملية الاتصال .

- الاستجابة غير اللفظية :- وقد أشارت الدراسات إلى أنواع عديدة من هذه الاستجابات التى تعطى معانى عديدة مؤكدة لعملية الاتصال اللفظى.. وتتراوح هذه المعانى ما بين الموافقة والتأكيد والرغبة فى استمرار الحديث.. والاستفسار عن جوانب مرتبطة بالحديث . وقد تظهر السرور لما يقوله المتحدث ، أو تظهر معانى الدهشة أو الغضب أو التعجب أو السخرية . أو الاندماج والتأمل... ومن أنواع هذه الاستجابات:-

- الابتسامات .

- مؤشرات التعبير بالوجه.. بالعين.. بالحاجب بالصدغ أو باللسان .

- التعبير بأجزاء الجسم.. بالكتف باليد بالأصبع بالصدر أو بالرأس أو باليدين.. أو بإسناد الذقن على اليد أو بالإيماءه بالرأس أو بحركة الجسم كله كالميل للأمام أو للخلف بالكرسى للدلالة على الإصغاء .

- النظر بالعين إلى أسفل أو أعلى أو إلى صورة أو منظر .

وهذه الاستجابات فى حقيقتها عبارة عن رجع صدى أو رد فعل للاتصال الشفاهى.. وتمثل الاستجابات اللفظية وغير اللفظية الأساس لاستمرار التفاعل فى عملية الاتصال الاجتماعى .

متطلبات عملية الاستماع

تستلزم عمليات الاستماع وجود متطلبات عديدة هي :- جهاز استقبال ، ومصدر صوتي ، وجهاز ناطق ، ولغة لتحقيق عملية التواصل الإنساني ، وسنتحدث فيما يلي عن هذه المتطلبات باختصار : .

الأذن :-

تمثل السمع وسيلة أساسية يستقبل بها النظام السلوكي المثيرات الخارجية ، وتتم عملية السمع بسبب التغيرات المادية في ضغط الهواء الناتجة عن اهتزاز الأجسام فينتقل الصوت في شكل موجات تستثير الأذن وتجعل النظام السلوكي قابلاً للتغير .

وتتألف الأذن من ثلاثة أقسام هي من الخارج إلى الداخل :

- الأذن الخارجية : وتتألف من الصوان ومجرى السمع الظاهر .
- الأذن الوسطى : وتتألف من غشاء الطبل والعظيمات السمعية .
- الأذن الداخلية : وتتألف من عضوين :-

ـ عضو السمع ويتمثل في الحلزون .

ـ عضو التوازن الداخلي ويتمثل في الدهليز والأفقية نصف الدائرية .

وتتصل الأذن الداخلية مع المراكز العصبية بواسطة العصب السمعي ومع المراكز العصبية الدهليزية بواسطة العصب الدهليزي .

وفي ضوء هذا فإن للأذن وظيفتين :

- وظيفة السمع : بنقل الاهتزازات الصوتية الموجودة فى الوسط الخارجي وتحويلها فى صورة نبضات عصبية إلى الدماغ .

- وظيفة المحافظة على التوازن : بنقل المعلومات المتعلقة بوضعية الجسم والرأس والحركات المختلفة من المراكز العصبية العليا ، وذلك للمحافظة على التوازن فى جميع الأوضاع .

وفى سياق وظيفة السمع تقوم الأذن بعمليتين :-

- كجهاز ناقل :- يقوم بالتقاط الاهتزازات الصوتية الموجودة فى الوسط الخارجي إلى القسم العصبى من الأذن . ويقوم بهذا العمل صوان الأذن ومجرى السمع الظاهر وغشاء الطبل والعظيمات السمعية .

- كجهاز مستقبل :- يقوم باستقبال هذه الاهتزازات الصوتية وتحويلها إلى سيالة عصبية (إشارة كهربية مرموزة) وذلك على مستوى الأذن الباطنة ثم تنتقل هذه السيالة إلى المراكز العصبية بواسطة العصب السمعي .

الصوت :-

المثير المنبه لحاسة السمع هو الموجات الصوتية.. إلا أن الحس السمعي من الممكن أن يتأثر فى غياب الصوت.. ففى بعض الأحيان يشكو الفرد من طنين فى أذنيه . وفى أحيان أخرى نجد مريضاً ذهانياً يعانى من هلوسات سمعية ، حيث يسمع أحداً ينادى عليه دون أن تكون هناك أصوات حقيقية .

والصوت بعكس الضوء يحتاج إلى وسيط مادى ينتقل خلاله.. فى شكل ذبذبات . ويتحرك الصوت فى الهواء بسرعة ٧٦٠ ميلاً فى الساعة.. وإذا انتقل عبر الماء فإن سرعته تزداد إلى أربعة أضعاف هذه السرعة.. وهو يسرع أكثر خلال المواد الصلبة .

وتتميز المثيرات الصوتية بثلاثة خصائص :- التذبذب Frequency والشدة Intensity والتعقيد Complexity . وتشير خاصية التذبذب للتباين فى الموجات

الصوتية . وتقاس بمقياس سيكل / ثانية Cycle / Second أما الشدة أو القوة فهي درجة ضغط الصوت.. وكذلك تتصف الأصوات المسموعة بدرجات من التعمق . إذ أنه يندر في الحياة الحقيقية أن نسمع صوتاً من نغمة واحدة . فهذا لا يحدث إلا في معمل التجارب . بل عادة نحن نسمع أصواتاً معقدة مركبة من نغمات مختلفة .

ويجب أن نلاحظ أن الصفات السابقة للأصوات هي الخصائص المادية للتمييز الصوتي. ولكن ما يسميه الإنسان أو ما يستقبله النظام السلوكي فعلاً فهو أمر مختلف . إن النظام السلوكي يستقبل الانعكاسات النفسية لتلك الخصائص المادية . فالذبذبة مثلاً يقابلها من الناحية النفسية ما يسمى Pitch أو الارتفاع السلمي . كما يعادل القوة والشدة خاصية نفسية تسمى الضخامة .

الصوت الإنساني :-

الصوت الإنساني من أهم وسائل التعبير عما في النفس . رغم أن العينين والملامح والإشارة والحركة وسائل للتعبير لا تقل بلاغة.. ويؤدى الصوت الإنساني المعاني بتزواج بين الارتفاع والانخفاض ، والانحباس والانطلاق ، والسرعة والبطء في الأداء ، والرقة والفخامة . والصوت يحدث عندما يتموج الهواء الخارج من الجوف في عملية الزفير.. عندما يصطدم بالأوتار الصوتية التي في الحنجرة ، أثناء الاندفاع بفعل الرئتين اللتين تقومان بما يشبه عمل المنفاخ .

والحنجرة أسطوانة تمتد إلى أعلى حيث فتحتها مثلثة الشكل ، وتقع هذه الفتحة خلف البروز الظاهر في الرقبة من أمام.. ويسميها العامة تفاحة آدم . وتشتمل الحنجرة على عدة خيوط تشبه أوتار الآلات الموسيقية وتسمى الأحبال الصوتية.. وهذه هي التي تحدث الصوت عند مرور الهواء بها .

ويتكيف الصوت بفعل النطق بالحروف التي تحددها أدوات النطق الواضحة في مخارج الحروف ونحصيها فيما يلي :-

١ ـ اللهاة ـ وهي الجزء الذى يلى الحنجرة من أعلى فتحتها المثلثة وينتهى من أعلى بأول اللسان.. وحروفها معروفة .

٢ ـ اللسان ـ وهو يمتد فى امتداد الفم كله ويعمل على إبراز حروفه التى تقدم بيانها .

٣ ـ الأسنان ـ وتشارك اللسان فى إظهار بعض الحروف كما تقدم .

٤ ـ الشفتان ـ وحروفهما معروفة كما تقدم .

٥ ـ الفك الأعلى ـ وهو ثابت لا يتحرك.. وبحركة اللسان معه ارتفاعاً وانخفاضاً وتفرطحاً تظهر بعض الحروف .

٦ ـ الفك الأسفل ـ وهو متحرك.. ومن داخل الفم نجد فيه تجويفاً مقعراً تحت اللسان يسمونه (المضعف الصوتى) وبالانجليزية (Pharynx) ويصنعون فى بعض (الفوتوغرافات) القديمة تجويفاً مثله معدنياً تحت الإبرة ليساعد على إبراز الصوت .

وترجع قوة الصوت وضعفه إلى عمل الرئتين.. وكمية الهواء المخزونة .

ويرجع حجم الصوت.. من حيث ضخامته أو رقته إلى عمل الأوتار الصوتية . فإن كانت رقيقة أحدثت صوتاً رقيقاً.. وإن كانت غليظة أحدثت صوتاً غليظاً .

اللغة والتواصل الإنسانى :-

عن طريق جهازى النطق والسمع تتم عمليتى الكلام والاستماع ويكتمل النظام الأساسى للتواصل بين البشر .

إن نقطة البداية فى هذه العملية هى أن يصوغ المتكلم فكرته فى قالب لغوى يجرى على مقتضيات اللغة المشتركة بينه وبين سامعيه ، وهذه العملية مرتبطة فى جوهرها بنشاط المخ ، وبها يتحقق للرسالة المنطوقة وجود لغوى ، لتنتقل بعده إلى طور جديد . حيث تتولى وظائف المخ ، المختصة بضبط النشاط العصبى لأعضاء الجسم ، بإرسال تعليماتها على هيئة مثيرات عصبية تنطلق عبر الممرات العصبية إلى أعضاء النطق فتنضبط حركتها فى تتابع أو تزامن دقيق . بحيث تخرج لنا بالصوت الصحيح فى موقعه الصحيح . إنها عملية أشبه ما

تكون بالأداء أو العزف الموسيقى ، يقوم فيها القالب اللغوى الصامت بدور النوتة الموسيقية المدونة التي تنتظر فرقة مسموعة . أما الوظائف العصبية للمخ فما أشبه دورها بدور "المايسترو" الذى يقود الفرقة ، ويحدد لكل آلة دورها في العزف ، وموضع التدخل ، وكيفيته ، ومدته .

وعندما تنشط أعضاء النطق لتعطى القالب اللغوى الصامت وجوداً مادياً يتحقق للرسالة المنطوقة شكل آخر من أشكال وجودها ونعنى به الوجود النطقى : وبذلك ينتهى دور "الإرسال" الذى يقوم به المتكلم لتبدأ المرحلة الانتقالية ما بين المتكلم والسامع ، فعملية النطق تؤدى بدورها إلى إحداث اضطراب فى الهواء المحيط على هيئة سلسلة من الضغوط والتخلخلات ، فينشأ عن ذلك ما يسمى بالموجة الصوتية التى تمثل بدورها الطور الثالث من أطوار الرسالة المنطوقة أثناء انتقالها .

وفى هذا الطور يتحقق للرسالة الوجود الفيزيقى الذى يتم به نقل الرسالة بين المتكلم والسامع ليبدأ الوجه الآخر من عملية التواصل اللغوى ، ونعنى به استقبال الرسالة المنطوقة وفهم فحواها ، ويتم ذلك على النحو التالى :

تطرق الموجة الصوتية طبلة الأذن لدى السامع فتبدأ ميكانيكية السمع فى العمل وتنتقل الرسالة من خلال عمل طبلة الأذن والأذن الوسطى والأذن الداخلية فى شكل مثيرات عصبية إلى المخ فيتحقق لها الوجود السمعى . وهناك فى المخ يتم مرة أخرى تفسير الرسالة المسموعة . ولا يتم ذلك حتى يتحقق لها مرة أخرى فى النهاية وجود لغوى عند السامع ، يناظر الوجود اللغوى الذى تحقق لها فى البداية عند المتكلم .

أنواع الاستماع

يمكن تقسيم الاستماع وفقاً للمعايير المختلفة إلى أنواع عديدة .

أولاً :- فوفقاً للحجم :-

ينقسم الاستماع إلى :-

١ ـ استماع ذاتي :-

وهو الانصات للعقل اللاشعورى.. لعملية التحدث مع النفس أو لعملية التفكير التأملي.. لاختيار الأفكار والآراء التى تستحق العرض والتقديم للآخرين.. وهى عملية موازية لعملية الاستماع ذاتها.. فعندما نجلس للاستماع لمحاضرة أو ندوة أو موعظة دينية سنجد أنفسنا نعطي آذاناً صاغية للمتحدث.. وفي الوقت نفسه ننصت لتيار آخر من الأفكار والآراء والمشاعر والانفعالات يتحرك بسرعة ٦٠٠ كلمة على الأقل داخل عقولنا، وعلى ضوء معطيات هذا التيار والاستنتاجات التى يستخلصها العقل من عملية التفكير هذه يستوعب الفرد ما يقال ويزنه ويحدد استجابته تجاه ما يقوله المستمع.. ولهذا فإن الصمت الظاهرى الذى يغلف الإنسان فى كثير من المواقف ليس سكوتاً مطبقاً.. وإنما هو صمت ظاهرى يخفى حالة الاستماع الذاتى والتى قد تصل إلى حالة الصخب الداخلى الذى يرهق الإنسان ويزعجه ويبدد طاقاته العقلية.. وقد يتحول إلى مرض يحتاج إلى علاج . وإلى إعادة تكيف.. وفى الحالات العادية.. فنحن فى حاجة لتكييف الحياة العقلية اللاشعورية ، وذلك بالنظر إلى الظاهرة العقلية فى ظروف ملائمة ، والتعرف على طريقة تفاعل وعمل العقل اللاشعورى ، وطريقة تكوينه ، للمواءمة بينه وبين عملية التفكير الشعورى أثناء عملية الاستماع.

٢ ـ استماع بين فردين :–

ويتمثل في عملية الاستماع التى تحدث أثناء الأحاديث التى نتبادلها مع بعضنا البعض في الطرقات والميادين ومجالات العمل.. داخل الأسرة وبين الأصدقاء ومع الأبناء.. الخ.. وتتكون من طرفين متحدث ومستمع.. وسرعان ما يتحول المستمع إلى متحدث وهكذا وتتسم بالتلقائية والود والبعد عن الكلفة إلا عندما يكون مجرى الحديث بين رئيس أو مسئول وأحد تابعيه ويأخذ صفة التوجيه أو إعطاء الأوامر . وقد تأخذ عملية الاستماع بين فردين شكلاً منظماً كما في المقابلات الشخصية بأنواعها.. ولعل أشهرها المقابلات الصحفية التى يعد لها بصورة جيد وتحدد الأسئلة . أو مجالات الحديث التى سيجريها الصحفى مع المتحدث أو المسئول أو الخبير للحصول على أكبر قدر من المعلومات فى أقل وقت ممكن . وكذلك أيضاً عندما تستخدم المقابلات للاقناع وحل المشكلات والنصح والإرشاد والبحث عن عمل واستقبال الشكاوى ومراجعة الأداء وتصحيح الأخطاء والمدح وقياس مدى قدرة الإنسان على تحمل الضغط النفسى .

٣ ـ الاستماع الجماعى :–

وهو عملية اتصال منظم ومدروس يوجه من خلال فرد أو عدة أفراد رسائل معينة إلى عدد كبير من الجمهور . ويأخذ أشكالاً متعددة مثل الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية . وأيضاً أشكال الاتصال المسرحى . وعبر وسائل الاتصال الجماهيرى ..الخ وذلك بغرض التأثير فى الجمهور وتزويده بالمعلومات أو التأثير على اتجاهاته وميوله .

ثانياً :– وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفى عملية الاستماع :

ينقسم الاستماع إلى :–

أ– استماع مباشر :– وهو الذى يتواجد فيه طرفا عملية الاستماع وجهاً لوجه كما فى أنواع الاتصال الشخصى والجمعى . ويتميز بتزايد رجع الصدى . إذ يستطيع

المتحدث أن يتعرف على درجة تقبل المستمع للحديث ، وبالتالى يعدل من رسائله ومن لهجة الحديث.. وأساليب الاقناع المستخدمة .

ب- استماع غير مباشر :- وهو الاستماع الذى يتم عبر أجهزة ووسائل الاتصال.. كالتليفون واللاسلكى وأجهزة التسجيل والفيديو والإذاعة والتليفزيون.. ويفتقد لعنصر المواجهة . وبالتالى فإن المتحدث لا يستطيع التعرف مباشرة وبدرجة كافية على رد فعل الجمهور ومدى استجابته لرسائله ، إلا من خلال الرسائل الشخصية والتليفون والبحوث العلمية .

ثالثاً :- وفقاً للغرض من الاستماع :-

ينقسم إلى :-

أ- استماع عارض :-

وهو استماع غير إرادى وغير هادف.. ويحدث كعملية فيزيقية تتفق وطبيعة جهاز الاستقبال "الأذن" لدى الإنسان.. فالأذن تستقبل كافة الأصوات المتاحة فى البيئة المحيطة بالإنسان ، وبطريقة غير مقصودة كالأصوات الطبيعية وأصوات الحيوانات والطيور والعواصف والأمواج والرياح والمياه والأجهزة والآلات وأصوات الآخرين.. وغيرها.. وقد تتداخل الأصوات محدثة جلبة وضوضاءا ،وتشكل تلوثاً سمعياً يؤثر على جهاز السمع لدى الإنسان ويصيبه بالصمم . ويدخل فى نطاق الاستماع العارض الاستماع المفروض علينا من قبل الأفراد الذين يرغبون فى الكلام ولا نحب الاستماع إليهم.. فنتظاهر بالانتباه ومحاولة التجاوب معهم.. دون أن نستمع إليهم .

ب- استماع تعليمى وتثقيفى :-

وهو عملية اتصال هادفة من قبل المتحدث.. مدرساً كان أو عالماً أو واعظاً أو صحفياً أو مذيعاً.. وذلك بغرض نقل معلومات جديدة أو لنعلم المستمعين أفكاراً أو طرقاً جديدة أو مهارات جديدة . ويأخذ أشكالاً متعددة : أهمها الدرس والمحاضرة

والاجتماعات والندوة . وقد يتم بصورة مباشرة فى المدارس والجامعات أو عبر وسائل الاتصال الجماهيرية ، عندما نستمع للندوات والبرامج الإخبارية بالإذاعة والتليفزيون أو نستمع للسينما التعليمية . والاستماع يتم هنا لأجل الحصول على الحقائق والمعلومات ولأجل فهم الرسائل التى نستقبلها فهماً كاملاً .

جـ- استماع توجيهى :-

وهو اتصال هادف أيضاً يستهدف التوجيه والإرشاد.. بغرض التأثير فى المستمعين.. ويكون المتحدث هنا مديراً أو رئيساً أو واعظاً.. أو مسئولاً سياسياً أو مسئولاً عن أسرته.. ويأخذ فى الغالب صفة النصح والإرشاد.. ومن أشكاله الأحاديث التى تتم بين المدير ومرؤسيه وبين الداعية وجمهوره وبين الأب وأبنه وذلك فى الخطب والاجتماعات والندوات والمؤتمرات وعبر وسائل الاتصال الجماهيرى المختلفة .

د - استماع ترفيهى :-

وهدف هذا النوع من الاستماع إلى الترفيه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ لديه بطريقة ممتعة . وهذا النوع من الاستماع يريح أعصابنا ، ويدخل السرور إلى نفوسنا . ومن أمثلته الاستماع للموسيقى والأدب والشعر وزقزقة العصافير ولأصوات خرير المياه.. وهفهفة النسيم.. والاستماع للمسرحيات والأفلام والمسلسلات والبرامج التليفزيونية والإذاعية المختلفة . وأيضاً الاستماع لأحاديث قتل الوقت والدردشة والمودة مع الآخرين .. وغير ذلك من الأحاديث الغير هادفة والتى تزخر بها حياة الناس اليومية كأحد الخصائص المميزة للمجتمع الإنسانى . تلبية لمجرد الرغبة فى الحديث لدى الإنسان .

هـ- الاستماع التقييمى :-

ويحدث عندما نستمع لمتحدث يحاول التأثير على اتجاهاتنا وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا.. ونحن نستمع بطريقة تقييمية لكى نمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الإقناعية . ويحدث ذلك عندما نتعامل مع الباعة ، أو عندما

نتفاوض في الاجتماعات ، أو عندما نستمع لخطيب سياسي أو نشاهد إعلانات التليفزيون .

وبينما الأنواع الأخيرة تعدّ استماعاً واعياً أو ايجابياً.. يمثل الاستماع فيها نوعاً من النشاط الإرادى الدائب . يتجاوب فيه المستمع فإن النوع الأول يعد سماعاً سلبياً يسوده الاسترخاء والكسل ولا يتجاوب فيه المستمع . وهو استماع غير مقصود ولا يهدف فيه المستمع لاتمام عملية الاستماع .

أنواع المستمعين

ينقسم الناس وفقاً لسلوكيات الاتصال السمعي إلى عدة أنواع هي :-

١- المستمع المصغى :-

وهو المستمع الذى يصغى بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه ويقيمه.. يقبل على المتحدث بكافة حواسه ومشاعره ، ويتجاوب معه بعينيه وبابتسامات تعلو شفتيه، وبأنواع مختلفة من الإيماءات ، بيده أو برأسه أو بحاجبيه أو بذقنه .

وينقل من خلالها معاني مختلفة للمتحدث تدل على الفهم أو الموافقة أو الرضى أو الإعجاب.. وهذا التجاوب يشجع على استمرار عملية الاتصال السمعي . ويكون هذا السلوك عادة من المستمع المصغى لأسباب مختلفة :-

- لأن موضوع الحديث يتفق مع اتجاهاته وميوله .
- لأنه فى حاجة إلى هذه المعلومات للتعلم أو للتوجه لاحتياجه إليها للاستفادة منها فى مجالات مختلفة .
- لأن المعلومات التى يقدمها المتحدث جديدة أو مشوقة .

٢- المستمع المتظاهر أو المدعى :-

وهذا المستمع المصغى يقبل بأذنيه وحواسه مع المتحدث ، ويتجاوب معه بإيماءات رأسه ونظرات عينيه وابتسامات تعلو شفتيه وإشارات يده.. وقد يجيب على أسئلة المتحدث لكنه مشغول بعقله عن كل ما يسمعه.. وانتباهه ليس مع المتحدث.. وذلك لأسباب منها :-

- عدم اهتمامه بموضوع الحديث .

- تكرار سماع نفس المعلومات من المتحدث لدرجة التبرم والضيق والالتزام بالاستماع هنا لعدم إحراج المتحدث .
- الانشغال بشئ ما آخر أكثر أهمية مما يقوله المتحدث .
- صعوبة استيعاب موضوع الحديث.. لأن موضوع الحديث يصادم مشاعره وأفكاره وحواسه .
- الاضطرار لسماع الحديث .

٣- المستمع الذاتي أو الأناني :-

ويدخل في دائرة هذا النوع الأفراد الأنانيون الذين لا يحبون سوى أنفسهم ولا يرون سواها.. ولا يهتمون سوى بذواتهم.. ولا يهتمون كثيراً بالآخرين.. ولذلك لا يستمعون إلا إلى ما يتعلق باهتماماتهم.. ويسقطون من حسابهم المعلومات وحتى الأشخاص الذين يخالفونهم في الرأى . ولذلك فهم يختارون الأشخاص الذين يوافقونهم في الاتجاه والأفكار التي تدعم وجهات نظرهم . ويتعاملون مع المتحدث بحاسة اللغة .

فلا يشعرون بالارتياح عندما يتعرض المتحدث في حديثه لأفكار أو أنباء أو أشخاص تعارض اتجاهاتهم . والعكس عندما يتناول أفكاراً أو أشياء يؤمنون بها .

٤- المستمع المحدود الاهتمام :-

يجمع بين سمات كل من المستمع المصغي والمستمع المتظاهر.. فهو يصغي عندما يكون موضوع الحديث داخلاً في نطاق اهتمامه . ويتظاهر بالاستماع أو يتجنب عندما لا يود سماع الحديث لعدم تعلقه باهتمامه . وهم يتصرفون بحساسية تجاه المتحدث فيما لا يودون سماعه ، ويقاطعونه ، وأحياناً يسيئون تفسير ما لا يوافقهم ، أو يجادلون المتحدث ، وقد يتحولون للهجوم الشخصي على المتحدث مما يجعله يتصرف كمدافع . كما أنهم من ناحية أخرى يفسرون أى إشارة أو إيماءة من المتحدث وكأنه هجوم شخصي فينبرون للدفاع عن انفسهم.

٥- المستمع الفضولى :-

هو مستمع غير هادف يعطى انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضى فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث.. وهو يفسر ما يسمعه وفقاً لأهوائه.. وقد يضفى على ما يسمعه رتوشاً عديدة لتلوين هذه المعلومات وجعلها أكثر إثارة وقد يقوم هو نفسه بترديدها مراراً وتكراراً على أسماع الآخرين .

معوقات الاستماع الجيد

تنشأ معوقات الاستماع لأسباب عديدة أهمها فقدان الاحساس بالمسئولية لدى المستمع وفقدان الاحساس بأهميته كعضو أساسى مشارك وفعال تتوقف عليه تحقيق الحديث لأهدافه الاتصالية .

وفى ضوء ذلك يمكننا تحديد أهم معوقات الاستماع فى الجوانب التالية :-

١ - فقدان الهدف :-

فالمستمع الذى يشعر بان الحديث لن يقدم إليه معلومات جديدة ، أو يساعد على تفهم حقائق معينة ، أو مشكلات معينة ، أو أنه لن يمتعه ، لن يشعر بأهمية الحديث على الاطلاق. بل إنه لن يشجع المتحدث على الاستمرار وبالتالى سيتوقف الاتصال .

٢- تفاهة الحديث :-

ذلك إذا شعر المستمع بأن الحديث غير معد ، أو غير مهم ، أو ان المتحدث فيه لن يضيف جديداً . أو إذا شعر أن المتحدث نفسه لا يتوقع أن ينصت المستمعون عليه . سينصرف أيضاً عن الاستماع ويتوقف الاتصال .

٣- التشويش :-

يعد أحد معوقات الاستماع.. ويتمثل فى هذا الضوضاء والأحوال البيئية المختلفة التى تحول عن الاستمرار فى عملية الاتصال .

٤- السرحان :-

وهو نوع من التشويش العقلى.. ويحدث حينما يكون المستمع مشغولاً ذهنياً بمشاكله، أو مشوش عاطفياً وحينذ ان يكون لدى قادراً على الانصات .

٥- اللامبالاة :-

عندما يكون المستمع غير مهتم ولا يعطى أى اهتمام للمتحدث ، وذلك لتحامله عليه أو لعدم اقتناعه بما يقول ، أو لعدم احترامه وتقديره له . وحينئذ لا تبدر منه أى بادرة تدل على التشجيع أو الاهتمام أو الفهم .

٦- عدم الصبر :-

عندما يكون المستمع قلقاً أو متوتراً أو متعجلاً للانصراف ، فلا يعطى اهتماماً للحديث.. ويقاطع المتحدث كثيار ، وقد يقطع الحديث ويتصرف مسرعاً .

٧- الميل للانتقاد :-

السلوك النقدى المتعجرف لدى المستمع يعوق الاستماع الجيد لأن كل اهتمامه حينئذ يكون مركزا للنقد أكثر من الانصات.. ولتحين الفرص لاظهار الانتقادات أكثر من الاستجابة للمتحدث .

تنمية مهارات الاستماع

على الرغم من أن الإنسان يبدأ فى بناء وتنمية مهارة الاستماع لديه منذ نعومة أظافره.. ويكتسب مع الزمن عادات لممارسة الاستماع.. إلا انه يستطيع تنمية هذه المهارة وتحسينها ، ويمكن للفرد تحسين هذه المهارة من خلال تلافى معوقات الاستماع الجيد السابقة واتباع تكنيكات عديدة أهمها :-

أولاً :- تنمية القدرة على التذكر .

ثانياً :- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفى للفرد .

ثالثاً :- الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد .

أولاً :- تنمية القدرة على التذكر :-

التذكر مهارة ترتبط مباشرة بعملية الاستماع.. فالإنسان عن طريق الذكرة يختزن قدراً هائلاً من المعلومات.. ويستطيع الإنسان أن يسترجع أية معلومة يريدها من ذاكرته فى ثوانى.. وتتطلب عملية الاستماع أن ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة ما تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة.. لتقييمها وبناء استجابة محددة .

ولتنمية القدرة على التذكر يمكن للفرد اتباع الإجراءات التالية :-

١- تنظيم المعلومات فى فئات :-

وذلك بأن يقوم المستمع بتصنيف المعلومات التى يحصل عليها طبقاً للأفكار الرئيسية والتفاصيل الفرعية لها إلى فئات طبقاً لعلاقات واضحة بينها وذلك أثناء عملية الاستماع . وقد لاحظ "نيكول" و"ستيفنز" ١٩٧٧ ، وجود اختلاف بين معدل سرعة الكلام وسرعة التفكير.. فبينما يتراوح معدل الكلمات التى ينطقها المتحدث فى الدقيقة من ١٢٥ إلى

١٤٠ كلمة فى الدقيقة ، فإن معدل الكلمات التى يسترجعها العقل فى الدقيقة الواحدة تبلغ من خمسة إلى عشرة أضعاف سرعة الكلام.. وهذا الفرق الزمنى بين معدل السرعتين يمكن للفرد أن يستخدمه للتفكير فى كلام المتحدث وتقييمه ، واستنباط ما وراء كلمات المتحدث من معان.. وتوقع ما سوف يقوله .

٢- حفظ المعلومات فى شكل تتابعى أو مسلسل :-

فالمعلومات التى يصنفها وفقاً لفئات محددة ، أو طبقاً لعلاقات متشابهة أو مشتركة ينظمها الفرد فى شكل تتابعى وفقاً للزمن . أو إذا كانت تتضمن أرقاماً فى شكل تصاعدى: فالأسماء وفقاً للحروف الأبجدية ، والعناوين ، وأرقام التليفونات وفقاً لتسلسل الأرقام،والاتجاهات وفقاً لطبيعتها ونوعها وتسلسل تكوينها . وهكذا .

٣- استخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر :-

من ذلك استخدم الاختصارات للمساعدة على التذكر، مثلاً NATO مختصر للدلالة على منظمة حلف شمال الأطلنطى.. أو ربط الأسماء والأشياء والأفكار مثلاً بخصائص معينة.

٤- التخيل والصور الذهنية :-

يستخدم أسلوب التخيل لترجمة كلمات المتحدث إلى انطباعات حسية . وإذا ما ربطت هذه الانطباعات بصور الكلمات فى الذهن تكونت لدى الفرد صورة ذهنية لكلام المتحدث. فعندما يتحدث شخص عن عشاء الأمس الذى تكون من الشواء ، ويستفيض فى شرح طريقة عمله والتوابل الحريفة التى أضيفت إليه . فإن المستمع من خلال الصورة الذهنية ، يتخيل المطعم الهندى ويتذوق اللحم ذهنياً ويجرى لعابه.. وتكوين مثل هذه الصور الذهنية يساعد على استرجاع ما قاله المتحدث .

ثانياً :- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفى للفرد :-

نستطيع من خلال البناء المعرفى أن نتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة. وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم فى هذا العالم المتغير . وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم . ففهم الآخرين والتعرف عليهم هو المفتاح لبناء علاقات فعالة .

ثالثاً :- الإلتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد :-

الاستماع نصف عملية الاتصال . وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات انصات جيدة.. وهو ليس مجرد لباقة اجتماعية.. وإنما هو فرصة لاستيعاب أكبر قدر ممكن من المعلومات وتساعد القواعد التى سنعرضها فيما يلى فى عملية تنمية هذه المهارة بما يساعد على نجاح الاتصال فى كافة المجالات الإعلامية والتربوية والدعوية والإدارية والدبلوماسية ..الخ وهذه القواعد هى :-

١- الانتباه للمتحدث :-

والانتباه للمتحدث يعنى توجيه طاقات وقدرات الفرد العقلية والجسدية نحو الاستماع.. فلكى تكون مستمعاً جيداً يجب أن تحشد كافة انتباهك للمتحدث. وذلك يتطلب جهداً ذهنياً للتركيز . ويتطلب الآتى :-

- التفرغ لمتحدثك تماماً فعامله كصديق وأظهر بأنك ترغب فى الانصات ، وأشعره بأنك مهتم بما يقول ، وذلك من خلال مشاركتك وتعبيرات وجهك وتصرفاتك التى توحى بأنك مهتم بالاستماع .
- تجنب التشويش على عملية الاستماع.. بالانصراف عن المتحدث ، بالنقر بالأصابع أو النظر فى أوراق أمامك ، أو النظر إلى لوحة معلقة أو الرسم أو ما شابه ذلك .
- تلافى تأثير الاتجاهات السلبية عن المستمع لدى المتحدث .

٢- تلافى تأثير العوامل التى تؤثر على الانتباه مثل :-

أ ـ المؤثرات الطبيعية :- مثل الأصوات والإشارات والروائح المتصلة بالبيئة المحيطة، وأصوات الأجهزة الكهربائية والماكينات والمقاعد غير المريحة ، واهتزاز الأحبال الصوتية للمتحدث ، أو الملابس غير المعتادة للمتحدث ، أو ألوانها غير المألوفة . وكذلك أيضاً تلافى الأضواء العارضة ، والمقاعد الغير مريحة ، والأماكن سيئة التهوية .

ب ـ المؤثرات النفسية :- وتشمل الحالة المزاجية للمستمع.. مدى الشعور بالسعاده أو الضيق أو الاكتئاب.. والمؤثرات النفسية الناتجة عن العلاقات الأسرية أو علاقات العمل.. وانعكاساتها على الوجه فى شكل يضفى عليه طابع الحزن أو التشتت أو الضيق أو الارهاق .

جـ ـ المؤثرات الخاصة ببيئة العمل :- والتى تنتج نتيجة لضغط العمل أو لعدم وضوح المهام والمسئوليات.. أو للشعور بعدم التقدير .

د ـ المؤثرات الفسيولوجية :- وتحدث نتيجة لضعف السمع بسبب المرض أو لوجود عيوب سمعية.. مما يجعل المستمع أقل قدرة على الاستماع أو لوجود اخطاء فى طريق نطق المتحدث . ويمكن التغلب على العيوب السمعية بالعلاج.. وباختيار المكان المناسب للاستماع .

هـ ـ المؤثرات البيئية :- وهى المؤثرات الخاصة بظروف البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية للمستمع.. والحرص على تلافى تأثيراتها على عملية الاتصال.. ولهذا فإن معرفة الجمهور والتعامل معهم فى إطار المعرفة الواعية يساعد على زيادة درجة انتباه الجمهور للمتحدث .

ومسئولية المستمع هنا هى العمل على تلافى تأثير هذه المؤثرات ، وبخاصة المؤثرات التى يمكن السيطرة عليها ، كتلك المتعلقة بالبيئة الخارجية والإضاءة والتهوية... الخ . أما المؤثرات الخاصة بالضغوط النفسية والشرود والسرحان فتحتاج

إلى جهد كبير من المستمع لتلافى تأثيرها . ويلاحظ أن القدرة على السيطرة على هذه المؤثرات تتوقف على مدى رغبة المستمع فى المشاركة في الاستماع.. ولاشك فإن الرغبة القوية في الاستماع والمشاركة قد تكون خير معين على ذلك .

٣- اللغة اللفظية :-

وبالنسبة للغة اللفظية فينبغي مراعاة الآتى :-

- الإلتزام بمخارج الحروف وتجنب أخطاء النطق .
- اختيار الأفكار بحكمة وبطريقة تشبع اهتمام القارئ .
- ترتيب الأفكار بطريقة موضوعية وتلافى التناقض بينها فى إطار سياق الحديث الواحد أو تناقضها بما هو معروف عن المتحدث فى مؤلفاته الأخرى .
- تبسيط المعانى لمساعدة المستمع على الفهم .
- تجنب استخدام الكلمات المعقدة وتوخى الدقة والسهولة .
- مناسبة المعلومات للمستمع من حيث القدرة على استيعابها.. وبحيث تكون فى الحجم الأمثل الضرورى لتحقيق الاقناع بلا زياده أو نقصان .
- احترام رأى الآخر وإتاحة الفرصة له للتعبير عن رأيه .
- عدم التثبت بالرأى عند عدم وجاهاته .

٤- الصمت :-

الهدف الأساسى للصمت هو الحد من تشوه المعلومات التى تتدفق من المتحدث .فهو يساعد على تركيز الانتباه.. والصمت فى حد ذاته وسيلة لتبادل المعلومات مع المتحدث.. فهو يعنى من ناحية أنى معك مهتم بكل ما تقول وأفهمه . مما يشجع على استمرار المتحدث فى الكلام.. ومن ناحية أخرى فإن لحظات الصمت المشترك بين المتحدث والمستمع تعنى دلالات معينة يتبادلها كل منها نحو الآخر.. وبخاصة عندما تقترن لحظة الصمت بإيماءات أو

إشارات أو نظرات معينة متبادلة بين الطرفين.. فالصمت مهم.. وأنت لا يمكن أن تنصت إلى الآخرين وأنت تتكلم.. فاستمع أكثر مما تتكلم.. وإذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب .

▪ - الانتباه لتأثير عامل السن :-

لا شك أن حساسيتاللسمع تتغير بتقدمنا فى السن . ومعظمنا يعانى مع تقدم السن ـ من فقدان مستمر للسمع . والواقع أننا لا نستطيع أن نقدر بكل دقة مدى التدهور الذى يحدث فى حاسة السمع لدينا مع تقدمنا فى السن . ذلك لأن القدرة على السمع عند الأشخاص من نفس العمر تختلف اختلافاً واسعاً . فبعض كبار السن لا يعانون البته من أى تدهور فى السمع ، بينما نجد بعض الأشخاص يحتاجون إلى بعض المعينات السمعية قبل أن يبلغوا الأربعين من أعمارهم . كذلك يختلف الرجال عن النساء ، فالرجال يفقدون حساسيتهم للطبقات من ٢٠٠٠ سايكل فما فوق فى حين تفقد النساء حساسيتهن للطبقات من ١٥٠٠ إلى ٢٠٠٠ سايكل . وليس لدينا تقدير واضح لعدد من يعانون من صعوبات فى السمع فى مصر . ولا نستطيع أن نطلق عليهم جميعاً صم . وأحد أنواع الصمم هو الصمم العصبى Nerv Deafness وهو راجع إلى تلف فى العصب السمعى نتيجة لجراحة أو مرض . والنوع الآخر ما يطلق عليه بالصمم الوصلى Conduction Deafness وهو يرجع إلى عجز فى توصيل الموجات الصوتية إلى القوقعة وبالتالى إلى العصب السمعى . ومعظم حالات الصمم الوصلى ترجع إلى عيب خلقى فى نمو العظام بصورة تعجز الركاب عن الحركة . وإذا كان الركاب عاجزاً عن الحركة ، فإن الموجات الصوتية لن تنتقل من طبلة الأذن إلى عظيمات الأذن إلى القوقعة . وهؤلاء المرضى الذين يعانون من عجز الركاب عن الحركة يستطيعون السمع إذا استخدموا المعينات السمعية . وفى أحيان أخرى يعالج صممهم بالجراحة حيث تستأصل الأنسجة العظمية التى تشل حركة الركاب . فإذا تحرك الركاب عاد السمع طبيعياً .

ـ الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية :-

لتنمية مهارات الاستماع يوصى العلماء عادة بالاهتمام باللغة اللفظية.. والتركيز على ما تحمله من أفكار رئيسية . وفرز التفصيلات والأفكار الفرعية لعدم التشويش على عملية الاستماع.. لكن من ناحية أخرى هناك مستوى آخر من التعبير هو اللغة غير اللفظية تحمل المحتوى الآخر الضمنى أو الخفى الذى لا يعبر عنه بالألفاظ.. وما يحدد القصد من الكلمات فى كثير من الحالات ليس معناها اللغوى الشائع ، بل النبرة التى تلفظ بها ، والتى قد تقلب المعنى رأساً على عقب أحياناً . نفس الجملة قد تثير الغضب أو تثير النكتة تبعاً لنبرة الصوت ، فهى فى الحالة الأولى تهديد . وفى الثانية دعابة . ولقد أصبح معروفاً فى علم الاتصال والعلاقات الإنسانية عموماً أن أهم ما يحاول محدثنا أن ينقله إلينا يمر من خلال اللغة دون اللفظية . ومن خلال هذه اللغة يستشف اللبيب المعنى الأساسى الذى لا يكون المضمون الظاهرى سوى تغطية له أو وسيلة للإشارة إليه . ولهذا كان من الضرورى للاستماع الفعال بالاهتمام بالتعبيرات الغير لفظية .

٧- المتابعة :-

وتعنى الانتباه للحديث والتعرف على هدف المتحدث وهل هو ضمنى أم مباشر.. وتعرف على الأفكار الرئيسية والأفكار الفرعية التى تؤدى إلى تطوير هدف الحديث.. وميز بين الحقيقة والمبدأ والفكرة والمثال والدليل والبرهان . وانتبه للإشارات القليلة التى تشير إلى الانتقال من فكرة إلى أخرى.. ووجه انتباهك أيضاً لدلالات اللغة غير الفظية : الاشارات والنظرات وتعبيرات الجسم وحركات الوجه واليدين.. وهل تبدو متوافقة مع ما يقوله . وخلال ذلك اسأل نفسك عن هدف المتحدث وماذا يقصد؟ والأسباب التى برهن بها على أفكاره والخاتمة التى رسمها.. وناقش ذلك للمساعدة على استيعاب الموضوع.. ولا مانع خلال ذلك من تسجيل الملاحظات ، ومن مراجعة المتحدث إذا ما سمح الموقف بذلك لاستيضاح بعض النقاط .

٨ ـ التجاوب :-

ويتحقق التجاوب من خلال تكنيكات عديدة أهمها :-

- ضع نفسك مكان المتحدث :- تصور أنك تتكلم حتى تأخذ نفس الاحساس وتتعاطف مع رأيه . وهذا يساعدك على النظر للأمور من أكثر من زاوية .
- تقبل المناقشة.. وتجنب انتقاد المتحدث.. فهذا الأسلوب يضعه فى الجانب الدفاعى ويجعل المتحدث يفقد هدوئه واتزانه وقد يصل إلى حد الغضب .
- سيطر على أعصابك ولا تغضب بسهوله.. لأن الشخص السريع الغضب يفهم كلمات محدثة بمعان خاطئة غير مقصودة .
- أسأل :- فهذا يشجعه ويظهر أنك مستمع جيد . ويؤدى هذا إلى الحصول على معلومات أكثر ورؤية أوضح للكلام .
- اصبر :- إذا كان لديك ما تقوله.. اصبر حتى ينتهى المتحدث وتتاح لك فرصة الحديث ولا تقاطع المتحدث ولا تنشغل بما تريد أن تقول حتى تتمكن من فهم المتحدث .
- رجع الصدى :- نحن دوما كمستمعين فى موقف نشط نتعامل مع ما نستمع إليه ونستجيب له . وقد تكون هذه الاستجابة صريحة (رد فعل لفظى ، أو غير لفظى) أو تكون ضمنية (تعبيرات خفية عن رضانا أو انزعاجنا ، أو تحفظنا). وهذا ما يسمى بارجاع الأثر ، ومن أبرز مهارات فن الاستماع معرفة الأسلوب الناجح لارجاع الأثر ، الذى يوثق الصلة ويعمق الاتصال ويرتقى به ، لأنه يلعب دوراً توجيهياً هاماً يرشد المتحدث إلى الآثار الناتجة عن رسالته ، ويساعده على تطويرها أو تكييفها للوضعية ، ولكى يقوم إرجاع الأثر بوظيفته هذه لابد له من توفر عدة شروط :
- أن يكون وصفياً (الحديث عن نمط السلوك وخصائصه) وليس تقويمياً (الحكم على هذا السلوك) .

- أن يكون محدوداً وليس عاماً ، أى أن يرتبط بموضوع محدد ولا ينطلق فى تعميمات من الموضوع إلى الأشخاص .

- أن يأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل وخصائص الوضعية التى يتم فيها الاتصال وقدرة احتمال الصراحة .

- يجب أن يتركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك أو العمل .

- يجب أن يكون مطلوباً وليس مفروضاً (لأنه فى هذه الحالة الأخيرة قد يتحول إلى عملية اعتداء معنوى على الآخر) .

- يجب أن يحسن توقيته ، من حيث اختيار اللحظة المناسبة التى يكون الطرف الآخر مستعداً لتلقيه وقبوله .

٩ ـ التوافق :-

فالاستماع الناجح ليس تصيدا لأخطاء المتحدث.. وليس محاولة لانتقاء كلمات معينة من سياقها واستخلاص ما تريده منها لمجرد معارضة المتحدث.. وليس مجرد مقاطعات مستمرة للمتحدث.. كما أن الاستماع الناجح لا يعنى الانصراف عن المتحدث أو انهاء الحديث قبل الأوان .

وكل هذه الجوانب تعنى عدم التوافق مع المتحدث.. وبالتالى عدم نجاح عملية الاستماع .

وبدلاً من ذلك علينا الاهتمام بالمعانى الأساسية والتعرف على أهداف المتحدث.. والبحث عن مجالات الخبرة المشتركة والتوافق معه.. وفى حالة غموض الحديث أو العجز عن فهم شئ ما فإنه يمكن للمستمع أن يسأل عنها المتحدث .

١٠ ـ تجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم :-

فالتسرع فى الاستنتاج أحد المعوقات الذاتية التى تعيق قدرتنا على الاستماع.. وتؤدى إلى سوء التفاهم.. وعلى الرغم من أنه قد يرضى غرورنا ويعكس اعتدادنا بذواتنا ، وقدراتنا على سرعة وشمولية الاستيعاب ، إلا أنه لا يرضى بالتأكيد شروط الانصات الجيد .

وأحياناً يرجع التسرع فى الاستنتاج إلى العادة السيئة لبعض الناس فى الاستماع مع الإفراط فى الحساسية ، وذلك عندما يكتشفون عدم اتفاق المتحدث معهم فى الاتجاه أو الفكر ، أو عندما يستمعون إلى جمل لا يحبونها . فإنهم نتيجة لهذا الاستنتاج يشرعون على الفور إلى إعداد دفع أو بينة ، وينصرفون عن الاستماع لما يقوله المتحدث ، دون أن يتبنوا سياسة سماع الحديث حتى النهاية ، حتى يمكنهم بعد ذلك إصدار أحكامهم النهائية .

وكذلك التسرع فى التقويم.. أو الحكم على ما قاله المتحدث قبل انتهاء الحديث.. يعوق عملية الاستماع الناجح.. لأنه لا يعطى الفرصة للمتحدث لعرض وجة نظره كاملة . ولا الفرصة للمستمع لمراجعة المتحدث للتعرف على ما قاله لتقويمه

١١ ـ تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه :-

ليس التسرع فى التعميم والقفز إلى الاستنتاجات هو فقط مدعاة توريطنا فى عمليات سوء التفاهم ، وإنما الأخطر من ذلك الميل المصاحب لسرعة تكوين الأحكام القطعية عن المتحدث كالقول : أنه مغرض ، أو هو يحاول أن يغرر بى ، أو أنه واحد من تلك الجماعة التى اشتهرت بالمراوغة ، أو عدم صفاء النوايا تجاه المؤسسة . منذ تلك اللحظة يصبح التفاعل صراعياً ، ويلقى بك فى الوضع الدفاعى مما يوتر عملية الاتصال وقد يقضى عليها . إحدى مهارات فن الاستماع وأصعبها على الإطلاق هى أن نلجم عواطفنا ، ونعلق أحكامنا على الآخرين ، حتى ولو كان محدثك معروفاً بميوله الانتفاعية ، فهو ليس بالضرورة هكذا طوال الوقت ، فقد يقف مرة أو أكثر

موقفاً يخدم المصلحة العامة . وكذلك لو اشتهر محدثك بضيق الأفق وقلة الحيلة ، فلا شئ يمنع أن يكون فى بعض المرات صاحب أكثر الاقتراحات أو الأفكار فعالية فى حل مشكلة ما . إن لجم ميلنا لإسقاط عيوبنا ونقائصنا على الطرف الآخر هو الوسيلة الأولى لتجنب الأحكام القطعية ، وهو السبيل إلى فتح أبواب الاتصال الفعال أمامنا . ويكمل هذه الوسيلة ويعزز سبيل الاتصالات الناجعة ، التنبه إلى تحيزاتنا الشخصية . فنحن لا نقبل تلقائياً إلا ما يتمشى مع مصالحنا وأهوائنا ومعتقداتنا وقيمنا . ونحن نتحيز لهذه المعتقدات والقيم كى نعطيها شرعيتها الضرورية لشعورنا بسلامة موقفنا . ولكن غنى العالم فى تنوعه ، ونموه فى تعدده . إن نرسيس بطل تلك الاسطورة اليونانية قد قضى عليه ، لأنه أعجب بذاته وغرق فى تأملها مما جعله يلغى ذاته بإلغاء العالم من حوله . وإذا كان فى موقفنا بعض الحقيقة فهو لا يشمل الحقيقة كلها . فقط لجم تحيزاتنا الذاتية يفتح أمامنا أبواب كنوز المعرفة والحقيقة ، وبالتالى يضعنا على طريق السيطرة على واقعنا .

١٢ ـ تجنب محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة القاء المتحدث أو مظهره :-

وذلك حتى لا ننشغل بالمظهر عن مضمون ما يقال.. ومن ناحية أخرى ينبغى للمتحدث ألا يجعل مظهره أو طريقته فى الإلقاء تترك انطباعاًسيئا لدى المستمعين . حتى لا يفقد المستمعون الاهتمام والحماس.. فالقاعدة هى أن يحرص طرفى عملية الاستماع معاً على ما قيل وليس على كيف قيل؟ ولا كيف يبدو المتحدث فى أثناء قوله ؟ .. أما كيف يبدو المستمعون فهى مسئولية المتحدث أساساً من خلال إعداد الكلام وتوجيهه بطريقة تجذب الانتباه وتحفظ له هذا الانتباه طوال فترة الكلام .

١٣ـ تذكر أن الاستماع عمل جاد :.

ويتطلب جهداً ومعاناة للاستماع بفاعلية . كما يتطلب التزاماً داخلياً راسخاً للاستماع . والذين يتطلب عملهم الاستماع بفاعلية كالدعاة والتربويين والسياسيين والإداريين والإعلاميين يدركون إلى أى مدى أهمية هذا النشاط ومدى ما يتطلبه من

جهد . وضبط للنفس وعزيمة.. كما يدركون مدى أهمية الاستماع كمهارة أساسية..
وأهمية الحرص على تنميتها وتطويرها ليصبحوا مستمعين جيدين .

مما سبق يلاحظ أن مهارة الاستماع من المهارات الأساسية لنجاح عملية الاتصال..
وأنها مهارة تحتاج إلى تدريب وتنمية وإرادة وجهد كبير للتخلص من عادات الاستماع
السيئة كما أنها ترتبط برغبة الفرد في التعبير عن نفسه وإعطاء فرصة التعبير للآخرين .

مـــــراجــــع الفصل الأول

١ - إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنسانى ودوره فى التفاعل الاجتماعى ـ محمد بدوى للنشر والتوزيع ـ عمان ـ ١٩٩٣.

٢- الحافظ أبو بكر بن عبد الله بن أبى الدنيا : الصمت وحفظ اللسان ـ تحقيق وتعليق محمد أحمد عاشور ـ دار الإعتصام ـ القاهرة ـ ١٩٨٦.

٣- أحمد ماهر : السلوك التنظيمى ـ مدخل بناء المهارات ـ الدار الجامعية للنشر والتوزيع ـ ١٩٩٣.

٤-أحمد عبد الله أحمد ـ فهيم مصطفى محمد : الطفل ومشكلات القراءة ـ الدار العربية اللبنانية ـ ٤- أحمد محمد الحوفى : فن الخطابة ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة ـ ط ـ ١٩٦٣.

٥- بهجت عبد الفتاح : أنت ونفسك ـ مؤسسة المطبوعات الحديثة ـ القاهرة ـ بدون تاريخ .

٦- توم بيترز : ثورة فى عالم الإدارة ـ ترجمة محمد الحديدى ـ الدار الدولية للنشر والتوزيع ـ مصر ـ كندا .

٧- حسن محمد وهبه : مقدمه فى علم التفاوض الاجتماعى والسياسى ـ عالم المعرفة (١٩٠) ـ المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ـ الكويت ـ ١٩٩٤.

٨-زاهر أحمد : تكنولوجيا التعليم حـ٢ تصميم وانتاج الوسائل التعليمية ـ المكتبة الأكاديمية ـ القاهرة ـ ١٩٩٧.

٩- زكريا إسماعيل : طرق تدريس اللغة العربية ـ دار المعرفة الجامعة ـ الإسكندرية ـ ١٩٩٠.

١٠- زيدان عبد الباقى : وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية ـ ط٢ ـ ١٩٧٩.

١١- سعد مصلوح : دراسة السمع والكلام ـ عالم الكتب ـ بدون تاريخ .

١٢- سعيد يسن عامر : الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكى لها ـ دار المريخ ـ الرياض ١٩٨٦.

١٣- ظريف شوقى محمد فرج : السلوك الإدارى وفعالية الإدارة ـ مكتبة غريب ـ القاهرة .

١٤ - عاطف عدلى العبد : مدخل إلى الاتصال والرأى العام ـ الأسس النظرية والإسهامات العربية ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة ـ ١٩٩٧.

١٥- عامر موفق أمين : نقص السمع وتفاديه ـ منشورات علاء الدين ـ دمشق ـ ١٩٩٧.

١٦ - عبد الوارث عسر : فن الإلقاء ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ ١٩٩٣.

١٧- على بن محمد بن حبيب البصرى : أدب الدين والدنيا ـ دار الكتب العلمية ـ بيروت ـ لبنان ـ ١٩٨٧.

١٨- على أحمد على : العلوم السلوكية ـ مدخل لدراسة السلوك وفهمه وتطويره ـ مكتبة عين شمس ـ القاهرة ـ ١٩٨٣.

١٩- على السلمى : السلوك التنظيمى ـ مطبعة جامعة القاهرة .

٢٠ - فؤاد أبوحطب : القدرات العقلية ـ الأنجلو المصرية ـ القاهرة ـ ١٩٧٤.

٢١- فيصل القدادى : فن الإلقاء والخطابة ـ منشورات جامعة قاريونس ـ ١٩٨٥.

٢٢- متولى السيد متولى : السلوك التنظيمى ـ مدخل تحليلى ـ المؤلف ـ ط٢ ـ ١٩٨٣.

٢٣- د. محمد الصغير بنانى : النظريات اللسانية والبلاغية عند العرب ـ دار الحداثة ـ بيروت ـ ١٩٨٦.

٢٤- محمد منير حجاب : نظريات الإعلام الإسلامى ـ المبادئ والتطبيق ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ الاسكندرية ـ ١٩٨٢.

٢٥- محمود رشدى خاطر وآخرون : المدخل إلى تدريس اللغة العربية والتربية الدينية ـ دار الثقافة الجامعية ـ القاهرة ـ ط٧ ـ ١٩٩٠.

٢٦- محمود الزيادى :- أسس علم النفس العام ـ مكتبة سعيد رائب ـ ١٩٧٢.

٢٧ - مصطفى حجازى : الاتصال الفعال فى العلاقات الإنسانية والإدارة ـ المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ـ ١٩٩٠.

٢٨- نجاة على : فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق ـ الدار المصرية اللبنانية ـ القاهرة ـ ١٩٩٦.

٢٨- هارى شو : ثلاثون طريقه لتحسين قدراتك ـ ترجمة وفيق مازن ـ دار المعارف ـ ط٢ ـ ١٩٩٦.

٢٩- وليم ح . ماكولاف : فن التحدث والإقناع ـ ترجمة وفيق مازن ـ دار المعارف ـ ط٢ ـ ١٩٩١.

٣٠- والترنج . أونج : الشفاهية والكتابة ـ ترجمة حسن البنا عز الدين ـ عالم المعرفة (١٨٢) ـ الكويت ـ ١٩٩٤.

31- Anderson, M.P ., Nichols, E.R., Jr and Booth, H.W. The Speaker and His Audience, Harper and Row, New York, 1974.

32- Barker, L.L. Listening Behavior, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1971.

36- Bostrom, R. The Kentucky Comprehensive Listening Test, Kentucky Listening Research Center, Lexington, 1983.

37- Clark, M.L. Hierarchical Structure of Comprehension Skills, vol. 1, Australian Council for Educational Research, Hawthorn, Victoria, 1972.

38- Cohen, E. Speaking the Speech, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1983.
39- Colburn, C.W. and Weinberg, S.B. Listening and Audience Analysis, Science Research Associates, Chicago, 1981.
40- Ehninger, D., Gronbeck, B.E., Mckerrow, R.E. et al. Principles and Types of Speech Communication: Theory and Practice, Scott, Foresman and Company, Glenview, Illinois. 1982.
41- Hirsch, R.O. Listening: A Way to Process Information Aurally, Gorsuch Scarisbrick, Publishers, Dubuque, Iowa, 1979.
42- Lundsteen, S.W. Listening: Its Impact on Reading and Other Language Arts, National Council of Teachers of English, New York, 1971.
43- Mehrabian, A. Silent Messages, Wadsworth Publishing Company, Belmont, CA, 1971.
44- Montgomery, R.L. Listening Made Easy, AMA COM, New York, 1981.
45- Nichols, R.G. and Stevens, L.A. (1957) Are You Listening?, McGraw-Hill, New York, 1953.
46- Nicky Stanton, Mastering Communication, London, MACMILLAN PRESSLTD, 1996.
47- Owen Hargie, Christine Saundels and David Dick Son, Social Skills in International Communication, London, Routledge, 1994.
48- Petrie, C.R., Jr. "What is Listening?" in S. Duker (ed.), Listening: Readings, Scarecrow Press. New York, 1971.
49- Stuart Harris, Human Communication, England, NCC Black Well Limted, 3rd Ed, 1993.
50- Voneile Smith: Listening, in "A Hand Bookd" Communication Skills, Croom-Helm, London, Sydeny, 1986.

الفصل الثانى

مهـــــارة الحديث

- مفهوم الحديث وأهميته .
- التخطيط للحديث الجيد :
  - مرحلة الإعداد للحديث
  - مرحلة توجيه الحديث .
  - مرحلة تقويم الحديث .
- سمات المتحدث الناجح :
  - السمات الشخصية .
  - السمات الصوتية .
  - السمات الاقناعية .
- مستلزمات الحديث المؤثر :
  - مستلزمات متعلقة بالمتحدث .
  - مستلومات متعلقة بالجمهور ويضعها المتحدث فى اعتباره .
  - مستلزمات متعلقة بالبناء المنطقى للحديث .
- الأحاديث الحوارية .
- الأحاديث التليفونية .

مفهوم الحديث وأهميته

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي.. الوجه الشفاهي.. وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة ، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين .

ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة :-

- عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر:- كالمناقشات والمحادثات الرسمية وغير الرسمية . والاجتماعات والزيارات والمقابلات والخطب والمؤتمرات .
- عبر وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر الإليكترونية . كالتليفون والدوائر التليفزيونية المغلقة .
- عبر وسائل الاتصال الجماهيرية كالإذاعة والتليفزيون والسينما والفيديو والكاسيت .

وتختلف هذه الوسائل فيما بينها من حيث زوايا عديدة :-

- من حيث درجة المواجهة : ففي وسائل الاتصال الشخصي المباشر ، نجد أن المتحدث يكون وجهاً لوجه مع المستقبل أو المستمع.. بعكس وسائل الاتصال الجماهيرية يكون الاتصال غير مباشر .
- من حيث رجع الصدى : كون التجاوب والتعامل فورياً وملحوظاً في وسائل الاتصال الشخصي.. بخلاف وسائل الاتصال الجماهيري التي يقل فيها هذا التجاوب ونحتاج من ثم إلى معينات أخرى للتعرف على رجع الصدى .
- درجة المشاركة : إن الفرصة لاشتراك المستقبل في عملية الحديث متوافرة أكثر في وسائل الاتصال الشخصي المباشر ووسائل الاتصال الشخصي غير المباشر الإليكترونية أكثر منها عبر وسائل الاتصال الجماهيرية .

وتشير كثير من الدراسات إلى أن الاتصال الشفاهي المباشر وجهاً لوجه له تأثيره . الكبير على العملية الإقناعية ، وعلى مواقف الناس.. وفي دراسة لـ "لازارز فيلد ، وكاتز"

عمدت إلى تحليل تأثير النقاش الذى يدور بين المجموعات : توصلت إلى أن المواضيع المناقشة خلال الاجتماعات تؤثر تأثيراً كبيراً على عملية تغيير المواقف . ولكن الناس أكثر إقتناعاً بالحوار الناتج عن مجموعة من المحاورين.. ومن الممكن أن يؤدى هذا النقاش إلى التطرف فى اتخاذ المواقف .

كما أثبتت الدراسة أن الناس عادة يميلون إلى التطرف فى مواقفهم بعد انتهاء النقاش.. ويكون هذا عادة عندما يتفق المجتمعون على وجهة نظر واحدة . فكل شخص يؤيد وجهة النظر تلك .ولكن الاستماع إلى مزيد من الحجج والبراهين المؤيدة من أشخاص آخرين يقوى موقف المستم ع ، ويؤدى به إلى التمسك أكثر بما يعتقد ، وهذا يعنى التعصب .

ومن ناحية أخرى فإن الاتصال الشفاهى أو الحديث عبر الوسائل المسموعة والمرئية.. لا يقل أهمية عن الحديث المباشر..فهو أقدر على الاتصال بمجموعات أكبر من الناس وتقديم معلومات أوضح .

كما يتميز الاتصال الشفاهى المباشر وغير المباشر بوضوح شخصية المتحدث بصفة عامة ، أكثر مما هى عليه فى الاتصال الكتابى.. فالمظهر الذى يظهر به المتحدث أمام من يحدثهم أو يواجههم . وطبقة الصوت التى يتحدث بها.. وحركاته .. ونظرات عينيه.. والوقفات المناسبة ، وغير ذلك من أساليب التقديم ، تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها.. وهذه الجوانب لا تظهر عادة فى الرسائل المكتوبة .

ويشير "براون" و "بول" إلى ميزة أخرى ، هى أن المتحدث يدرك أثناء الحديث أن أية كلمات تنطلق من شفتيه سوف يسمعها محاوره.. ولذلك يأخذ على عاتقه إصلاح كلامه إصلاحاً نشطاً شاملاً.. أما الكاتب فيستطيع أن يشطب ما كتب ويعيد كتابته . بالإضافة إلى أن المتحدث يستطيع أن يلاحظ محاوره ، وأن يكيف كلامه إن أراد ، ليجعله فى متناول سامعه وأكثر قبولاً عنده . أما الكاتب فليس له من سبيل إلى الاسترجاع المباشر ، وليس له إلا تخيل رد فعل القارئ . وبينما يحظى المتحدث فى التفاعل المنطوق بميزة القدرة على التحكم فى رد فعل سامعه على كلامه دقيقة بدقيقة . فإنه يعانى أيضاً من مشكلة الإفصاح عن مشاعره . وينبغى له أن يتحدث إلى محاوره فى وضوح ودقة ، وأن يضع استجابته المباشرة وفقاً لطريقة محاورة فى التعبير عن رد فعله .

وبالإضافة إلى ما سبق هناك فروق أخرى بين كل من الاتصال الشفاهي والاتصال المكتوب :

- في الاتصال الشفاهي يهتم المتحدث بجذب انتباه مجموعة من الحاضرين ، بينما في الاتصال الكتابي يهتم الكاتب بجذب انتباه فرد واحد ، في وقت محدد .
- المستقبل أو المستمع في الاتصال الشفاهي أقل بطئاً في فهم المعاني ، وخاصة بالنسبة للمجموعات الكبيرة . بخلاف الكتابة يقرأها فرد واحد.. ولذلك ينبغي على المتحدث أن يدخل في حسابه ذلك.. ويعتبر كل مستمع حالة خاصة، وأن يأخذ في اعتباره حجم الجمهور ، ومعدل السن ، والمستوى التعليمي ، والاهتمامات الخاصة .
- يختلف الأسلوب الشفهي عن الأسلوب المكتوب في أن المتحدث ينبغي أن يكون مفهوماً بطريقة سريعة ، حيث لا يستطيع مستمعوه أن يستعيدوا جمله إن فاتهم إدراك معناها . بخلاف الأسلوب المكتوب الذي يتسم بميزة المراجعة .
- إن القارئ والكاتب منفصلان ، بينما المتحدث والمستمع تربطهما رابطة قوية .

وأهمية الاتصال الشفاهي المنطوق "أو الحديث أو الكلام" لا تنبع فقط مما يتسم به من مزايا ، وإنما لأنه يعد أعم أنواع الاتصال وأهمها على الأطلاق.. فنحن نتكلم أكثر مما نكتب. يقول سا لزمان: "إن اللغة المنطوقة ـ الكلام ـ هي أعم الوسائل التي يتصل بها البشر وأهمها". وهذه الأهمية ليست مطلقة ـ وإنما هي مقيدة بمجموعة من المبادئ ينبغي أن يتبعها المشاركون في الحديث أو التخاطب . وقد حدد "بول" وجريس هذه المبادئ كما يلي :

(١) مبدأ العمل المشترك PRINCIPLE OF CO-OPERATION :

وذلك بأن تجعل إسهامك في التخاطب بحسب الحاجة ، أي يقع في الحال التي ينبغي أن يقع فيها ، وفقاً للغرض المقبول ، ووفقاً لاتجاه المبادلة الكلامية التي دخلت فيها .

(٢) مبدأ الكمية PRINCIPLE OF QUANTITY :

وذلك بأن تجعل إسهامك معلماً informative بالقدر المطلوب ، لا أكثر . وينبغى له حتى يكون معلماً ، أن تعطى أحدهم معلومة جديدة أو غير متوقعة ، إذا سنحت المناسبة لهذا .

(٣) مبدأ الكيفية PRINCIPLE OF QUALITY :

ويختص بالصدق ، أى ألا تقول ما تعتقده خطأ ، أو ما تجد نفسك معه محتاجاً إلى دليل مناسب . ويطلق هذا المبدأ على النصوص العلمية فى صرامة أشد مما تعرفه المحادثة . ولكن ينظر إليه فى المحادثة ـ بعامة ـ على أنه مما يجبر عليه المرء اجتماعياً .

(٤) مبدأ العلاقة PRINCIPLE OF RELATION :

ويعنى النظر إلى مدى مناسبة الإسهام . ولهذه المناسبة مظهران إثنان على الأقل :

(أحدهما) نوعية المعرفة التى ترتبط بمحور بعينه . و(الآخر) نوعية المعرفة التى تفيد فى بلوغ هدف بعينه .

(٥) مبدأ الطريقة PRINCIPLE OF MANNER :

ويشتمل على الطرق المتعددة التى تستخدم فى تنظيم النص وإنتاجه : كأن تتخذ طريقة صريحة واضحة ، أى أن تقرر مقاصدك مما تقول على نحو مخطط له . ويتضمن مبدأ الطريقة توصية أخرى ، هى أن تتجنب الإبهام فى تعبيرك . وأن تتجنب الغموض مع ضرورة الإلتزام بالإيجاز .

التخطيط للحديث الجيد

منذ أن يستقيظ الإنسان فى الصباح وحتى يسلم نفسه للنوم وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين . فى المنزل ، والعمل ، والمواصلات ، ومع الباعة ، والزملاء . ويأخذ الحديث أشكالاً متعددة : المناقشة ــ الحوار ــ الأسئلة والأجوبة . وقد نتجاذب أطراف الحديث مع آخر ، أو مع مجموعة من الأفراد ، أو مع عدد كبير من الأفراد .

ويعتقد أكثرنا أن ممارسة عملية التخاطب أو الحديث عملية سهلة وبسيطة وطبيعية مثل التنفس . ولذلك اعتدنا ألا نعطى اهتماماً كبيراً لتعلم كيف نتحدث.. فنحن نتحدث منذ الطفولة.. وتركز برامج الدراسة عندنا ، وفى أغلب دول العالم ، على تعليم مهارتى الكتابة والقراءة.. ولا تكاد تحظى مهارة الحديث باهتمام يذكر . ولضعف هذه المهارة عندنا فنحن نفقد كثيرا من الوقت والفرص المتاحة لنا والمال والصداقات نتيجة للحديث اللامبالى والمتخلف والغير دقيق ، أكثر مما نفقده من خلال أى نشاط آخر من أنشطة حياتنا . وصدق القدماء حين قالوا : المرء مخبوء تحت لسانه.. بمعنى أن الطريقة التى نتكلم بها تدل علينا ، أى تكشف عن جوانب شخصيتنا وأخلاقنا وذكائنا.. أكثر مما توضحه طرائقنا فى المشى أو الأكل أو الملبس أو القراءة .

وسواء أكان هدفنا من تجاذب أطراف الحديث الدردشة وقتل الوقت ، أم الإقناع ، أم التسلية ، أم التأثير فى الآخرين ، أم مجرد الإعلام والإفادة ، فنحن فى حاجة لتعلم مهارة الحديث حتى نتمكن من تحقيق اتصال حقيقى مع الآخرين . وتحقيق هدفنا من الاتصال نفسه .

وفى كل هذه الأحوال ، فإن الإعداد للحديث خطوة ضرورية وهامة لنجاح الحديث . ويختلف الأمر فى عملية الإعداد فى الأحاديث العفوية ، عن الحديث المنظم.. ففى الأحاديث العفوية ، يكون الإعداد عفوياً أيضاً ، ويتلخص فى الوقوف على السبب الذى يجعل الحديث ضرورياً.. ومستمع نعرفه ويعرفنا جيداً ، وقدر من المعرفة عن موضوع يتعلق باهتماماتنا ، ومجال خبرتنا المشتركة.. أما فى الأحاديث المنظمة كالمحادثات الرسمية فى مجال

العمل ، ومناقشات المتخصصين ، والمناقشات التى تتم فى الندوات والمحاضرات والمؤتمرات والخطب والمناظرات ، وفى قاعات الدرس ، وفى المقابلات الصحفية ، واللقاءات الإذاعية والتليفزيونية.. فى مثل هذه الحالات لابد من الإعداد الجيد للحديث .

وبصورة عامة فإن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتبلور فى مراحل ثلاث :-

المرحلة الأولى :- الإعداد للحديث .

المرحلة الثانية :- توجيه الحديث .

المرحلة الثالثة :- تقييم الحديث .

وسنتحدث فيما يلى عن كل من هذه المراحل بايجاز :

أولاً :- مرحلة إعداد الحديث

وتشتمل هذه المرحلة على مجموعة الخطوات الآتية :-

١. تحديد الهدف من الحديث :-

عندما نتحدث فنحن نتصل ، ونتصل هدف.. وهو التأثير فى الآخرين.. سواء للإمتاع ، أو للإفادة ، أو للإقناع ، أو لقتل وقت الفراغ.. وتحديد الهدف يعنى بصورة أساسية الإجابة عن سؤال محدد : هو لماذا نتحدث ؟. والإجابة على هذا السؤال تساعدنا فى تحديد قيمة الحديث ، وفى معرفة مدى تقبل الآخر لما نقول .

فالحديث الناجح هو الذى تجمع المتحدث والمستمع فيه رابطة مشتركة.. فهما يعملان معاً فى نشاط عقلى مشترك.. ويتفاعلان ويتعاونان معاً فى بناء الفكر والمعنى.. الأول بتجسيد الرسالة وتشكيلها وتقديمها فى مستويات لغوية متعددة.. لغة الرموز ، ولغة الاشارات ، ولغة الحركات الجسمية . والثانى بفك كود هذه الرسائل وتجميعها وفهمها.. واستكناه الفجوات التى تتضمنها بين السطور ، أو تحتويها النظرات والاشارات والحركات المختلفة .

ولذلك إذا لم يتضمن الحديث شيئاً.. فلن يكون هناك تفاعل ، وبالتالى فلن يكون هناك اتصال.. ومن هنا يبرز أهمية الأهداف المشتركة لكل من المتحدث والمستمع .

وتحديد هذه الأهداف والانطلاق منها كمحور توجيهى للحديث أحد المقومات الأساسية للنجاح .

فى الأحاديث الودية وأحاديث الثرثرة التلقائية.. قد لا نتوقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف ، فقد نتحدث لقتل الوقت ، أو للمتعة ، أو لنقل المعلومات ، أو لمحاولة التأثير فى الآخرين.. فأحاديث رجال الأعمال مثلا إلى المستهلكين وإلى زملائهم وإلى الآخرين ، وأحاديثنا مع زملائنا فى مجال العمل خلال العمل اليومى.. لا يمكن أن تكون جميعها خالية من الهدف.. لكن الأمر يختلف عندما نعد لإلقاء خطبة على جمع غفير من المستمعين ، أو نعد لحديث صحفى ، أو لحديث نوجهه عبر الاذاعة والتليفزيون.. أو نعد لمفاوضات ، أو لالقاء درس أو محاضرة ، أو لحضور ندوة ، إلى غير ذلك من الأحاديث المنتظمة ، فهنا ترتفع درجة الوعى بالأهداف . وتحدد طبقاً للغرض من الحديث ، ولجمهور المستعمين.. وقد يكون الغرض من تقديم المعلومات : المساعدة على الفهم ، أو التقييم ، أو التعليم ، أو المساعدة على حل المشكلات ، أو تحسين العلاقات ، أو الفهم الأفضل للآخرين.. وفى كل هذه الأحوال يشاركنا المستمع نفس الأهداف.. وتكون مسئوليتنا هنا هى الانطلاق من بؤرة هذه الأهداف ، سواء ونحن نختار الموضوع أو طريقة المعالجة أو أساليب التقديم المختلفة، ، بما يساعدنا على تحقيق هذه الأهداف.

٢. تحديد موعد إلقاء الحديث :-

فى الأحاديث العفوية يتحدد الموعد المناسب بمدى إستعداد الآخر لسماعنا ، وبحالته النفسية والوجدانية . ولذلك فإن التحدث مع الشخص المرهق جسدياً أو عصبياً أو نفسياً ، يعطى نتائج عكسية . أما فى المقابلات الإعلامية ، ومقابلات الإرشاد النفسى ، ومقابلات التوظيف ، والمقابلات الإدارية داخل نطاق العمل ، وكذلك فى الندوات والمؤتمرات وغير ذلك من الأشكال المنظمة ، فيتم تحديد موعد محدد يتم الاتفاق عليه ، أو تعلن به الأطراف المشتركة.. لضمان الاستعداد النفسى والعقلى للطرفين .

٣.اختيار المكان المناسب :-

فالمكان المناسب لمقابلة صحفية أو إذاعية مثلا ، يختلف عن مكان إجراء مقابلات الشكاوى.. ويختلف عن مكان مقابلات الإقناع والتأثير . ومكان المحاضرة أو الندوة يختلف عن مكان الخطبة أو المؤتمر.. ويؤخذ رأى المتحدث إذا كانت المقابلات فردية أو محدودة العدد ، كما فى المقابلات الإعلامية ، ومقابلات تبادل أحاديث الود والغرام.. ومكان عقد صفقات رجال الأعمال.. فتفضل فى هذه الحالة الأماكن الهادئة والرومانسية.. أما عندما يكون عدد الجمهور كبيراً ، كما فى الخطب والندوات مثلاً، فيتم تحديد المكان بمعرفة الجهة المنظمة ، بحيث يكون المكان معداً إعداداً جيداً ، من حيث الكراسى المريحة ، والتهوية الجيدة ، والبعد عن المؤثرات الصوتية المزعجة ، وتوافر أجهزة تكبير الصوت والتسجيل .

٤.تحديد نوعية الجمهور :-

فى الأحاديث العابرة عندما نسأل شخصاً عن مكان ما ، وفى أحاديث البيع والشراء ، ليس ضرورياً معرفة المتحدث ، أما عندما نجرى مقابلة صحفية مثلاً.. فهنا ندقق فى اختيار المتحدث ، وفى معرفة شخصيته واتجاهاته وميوله وقدر درايته بموضوع الحديث . وذلك قبل إجراء الحديث معه.. ونفس الشئ بالنسبة للمحاضرات والندوات والمؤتمرات والخطب.. الخ.. لابد من دراسة الجمهور ، والتعرف على أفراده من حيث عددهم ، وأعمارهم ، وحاجاتهم ، وخبراتهم ، وثقافاتهم ، واتجاهاتهم.. وهذه المعلومات تفيدنا فى جوانب الحديث المختلفة ، عند إعداد مادة الحديث المناسبة لأفراد الجمهور، وفى تقديم المفاهيم المناسبة . كما تفيدنا فى تحديد الطرق المناسبة للعرض ، وفى قيادة دفة الحديث بصورة تجذب انتباههم ، وتثير اهتمامهم بموضوع الحديث .

فنحن فى حاجة لوضع الناس الذين سنتحدث إليهم فى الاعتبار.. لا يكفى أن نتعرف على أهدافهم من الاتصال كما أشرنا سابقاً.. وإنما لابد أن نتعرف عليهم أيضا من حيث أعمارهم وأنواعهم ووظائفهم وثقافاتهم ومستواهم التعلمى..الخ وذلك للاستفادة فى هذه المعلومات فى تحديد لهجة الخطاب ، ولغته ، وطريقة المعالجة.. فالمحاضرة التى تلقى على جمهور المحاسين أو الاطباء حول أسلوب جديد للأداء أو حول

اكتشاف دواء جديد ستختلف . عما لو تكلمت فى نفس الموضوع لجمهور من عامة الناس . فى كل حالة نحن فى حاجة للتكلم بوضوح بالقدر الذى يفهمنا به الطرف الآخر.. ويحترمنا أيضاً. فاستخدام المصطلحات المعقدة واللغة العلمية ، وإن كانت تكسبا الاحترام والتقدير من المتخصصين ، إلا أنها فى الوقت نفسه تظهرنا بمظهر التعجرف والتعالى اذا استخدمناها فى الحديث إلى الافراد العاديين

٥.اختيار مادة الحديث :-

عندما نتحدث إلى الآخرين لا نتحدث فى موضوع لا نعرف عنه شيئا.. وإنما نختار موضوعاً نعرف عنه الكثير.. وتساعدنا موهبتنا ، وفهمنا للآخرين ، ولهدفنا من الحديث، فى اختيار المادة التى سيتناولها حديثنا ، وتحديد تلك التى سنستبعدها.. والطريقة التى سنرتب بها المادة المنتقاة فى نظام منطقى ومترابط.. وفى الوقت نفسه.. نحن نحرص على أن تكون معلوماتنا صحيحة وجديدة وصادقة وكافية ومتصلة بالموضوع الرئيسى.. ويختلف قدر الجهد المبذول للحصول على المعلومات حسب طبيعة ونوعية الحديث . فالأحاديث الودية مع الزملاء والأهل والأقارب والجيران مثلاً لا نحتاج فيها لمجهود كبير للحصول على المعلومات التى سيتضمنها حديثنا.. ويختلف الأمر بالنسبة للأحاديث الصحفية ، ومقابلات المتخصصين ، ومناقشات الندوات والمحاضرات والدروس والمؤتمرات مثلاً.. فى مثل هذه الحالات نحتاج إلى بذل مجهود كبير للرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة ، وغير ذلك من المصادرلجمع المادة الضرورية لإعداد الخطبة أو المحاضرة أو الأسئلة التى سيتضمنها الحديث . وبدون هذا الإعداد لا تكون لأحاديثنا قيمة ، ولا نحظى باحترام وتقدير الجمهور.

والاجراءات هنا هى نفس الاجراءات التى يتبعها الكاتب . وان كنا فى الحديث نحتاج إلى قدر أكبر من الفهم والوضوح لأفكارنا ، ولقدر أكبر من القدرة من التبسيط والتنظيم والتسلسل.. لأننا فى الكتابة لدينا فرصة بعد الكتابة للمراجعة والتنقيح.. أما فى الحديث فالفرصة أقل ، وبمجرد التعبير عن أفكارنا يخرجها من إطار سيطرتنا.. وعدم الوضوح يصعب الفهم على الجمهور ، ويجعله يراجعنا أكثر من مرة ، مما يؤثر على تدفق الحديث وعلى قدرتنا على الإبانة.

ومما يساعد على الوضوح الالتزام بالخطوات الآتية :-

- تدوين كل الأفكار المتعلقة بالموضوع ، والاستعانة بالمتخصصين وبالمؤلفات والدراسات التى تناولت الموضوع فى تحديد هذه النقاط .
- جمع المادة اللازمة والكافية لتغطية هذه النقاط .
- استخدام الأسلوب الأمثل فى تنظيم هذه المعلومات .

وعند التخطيط لتنظيم مادتنا يفضل أن نستخدم أسلوب الهرم المعتدل . مقدمة لجذب الانتباه ، ثم نورد التفاصيل والمعلومات والأدلة والبراهين.. ثم خاتمة نوجز فيها ما تحدثنا فيه ، أو لدفع المستمع لاتخاذ موقف.. وقد يفضل البعض فى تنظيمه للمعلومات أسلوب التجزئة .. فيعرض لفكرة رئيسية ، ثم ملخصاً ، ثم ينتقل إلى فكرة أخرى فملخص ، وهكذا إلى أن يصل إلى الخاتمة فيلخص فيها كل أفكار الحديث.. وخلال عرض المعلومات قد يعتمد البعض على ذاكرته تماماً .

وفى أثناء مرحلة التخطيط للإعداد يجب أن تحدد المساعدات المرئية . أو وسائل الايضاح التى ستحتاج إليها ، سواء لتلخيص المعلومات ، أو للتوضيح ، أو للتفسير . وتتضمن هذه الوسائل استخدام الشرائح . أو الخرائط الهيكلية . أو اللوحات المعلقة ، وغير ذلك مما يساعدك على بلورة أفكارك وتوضيحها.. ويسهل فى الوقت نفسه على المستمعين مهمة المتابعة والفهم .

وفائدة الإعداد المسبق للنص هنا تتجلى فى أنها تساعد على قيادة دفة الحديث ، وعدم الخروج عن الموضوع الأصلى ، ولضمان استيفاء كافة الجوانب ، حتى لا يبدو الحديث ناقصاً للقراء.. كما أنها تجعل الصحفى أكثر ثقة فى نفسه ، وأكثر دراية بموضوعه ، وعلى قدر كبير من اللباقة والاستعداد للحوار والمناقشة

وبالنسبة لأشكال التخاطب الأخرى ، كالمفاوضات والمحاضرات والدروس والمؤتمرات والخطب.. الخ.. فقد يحتفظ المتحدث بقائمة تتضمن العناصر الرئيسية لمادة الحديث . كموجهات يسترشد بها أثناء الحديث.. وقد يعد النص كاملاً ، ويسترشد به أثناء الحديث ، أو يقرأه كما فى الخطب الرسمية . والطريقة المفضلة هى الطريقة التى

تضمن المحافظة على سلاسة الحديث ، والاتصال بالجمهور فى الوقت نفسه.. وتختلف باختلاف المتحدثين وقدراتهم المختلفة .

ويلاحظ أن كثيراً من المتحدثين لا يفضلون التقيد بنص مكتوب يرغمهم على قراءة كل كلمة.. وفى الوقت نفسه لا يستغنون عن المذكرات التى تتضمن العناصر الرئيسية، حتى لا يرتجلون ، أو يخرجون عن موضوع الحديث .

ثانياً :- مرحلة توجيه الحديث :-

تتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة :-

- المظهر الجيد :-

من خلال الثقة بالنفس ، والملبس المناسب ، والإشارات المناسبة ، والتعبيرات المبهجة للوجه ، وغير ذلك مما يظهرنا بالمظهر الودود . وايضاً حسن استخدام الوقفات فى بداية الحديث وأثناء الحديث، والإلقاء بالسرعة المناسبة التى تيسر المتابعة ، وباللهجة المناسبة للحديث . مع التأكيد على نطق الكلمات والجمل الأساسية فى حديثك.. والتكرار عند الضرورة .

- حسن الاستهلال:-

وحسن الخاتمة كما أشرنا سابقاً.. مع التركيز فى الاستهلال على أهمية الموضوع ومناسبته .

- العرض المنظم والمناسب .
- استخدام اللغة المناسبة .
- الاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصرياً.. بالحركات والاشارات والنظرات ، ومخاطبة الجميع على قدر المساواة والاهتمام..
- استخدام الحركات الجسمية ، والجمل الموضوعية عند الانتقال من جزئية لأخرى .
- تجنب الافراط فى الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التى تصرفك عن مستمعك أو تشغلك عنهم ، وكذلك الحركات العصبية ، وتجنب التراخى والتثاؤب . وأيضاً الحركات الجسمية التى لا ضرورة لها والحركات الاستعراضية المنفرة .

- تجنب التكرار الالفاظ اللاإرادية بين الجمل ، والتى تشكل لوازم للبعض.. مثل ــ واخدين بالكم ــ مش كده ــ خليكو معايا ... الخ .
- استخدام وسائل الايضاح فى الوقت المناسب وللغرض المحدد .
- التركيز على عملية تنظيم الوقت: .. خصص جزءا من الوقت للاستهلال ، وجزءا لاستعراض موضوع الحديث.. وجزءا ثالثا لا يقل عن الخمس للخاتمة . والتمهيد لذلك بالتركيز على النقاط الرئيسية فى الحديث.. وتأكد خلال ذلك من أنك لم تنس أى نقطة هامة .
- تجنب التطويل : فالدراسات تشير إلى أن مدى تركيز المستمع يقل كثيراً بعد الخمسين دقيقة الأولى.. ويستحسن ألا تزيد فترة الحديث عن ذلك.. ويخصص الوقت المتبقى للاجابة عن الأسئلة .
- استخدام تكنيك الجمل القصيرة منذ بداية الحديث . فهى ذات وقع وتأثير على المتلقى وتساعد فى الوقت نفسه على الاختصار والتركيز .
- حدد الحديث بأربعة أو خمسة نقاط فقط ، وعند الانتهاء منها كررها على المستمعين .
- ابدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التى سوف تناقشها .
- يفضل البداية بالآراء المقبولة من قبل الجمهور لاجتذاب ثقتهم ، ولا مانع من مناقشة وجهات النظر المعارضة .
- احرص على الخاتمة الجيدة التى تبلور الموضوع.. وقد تنهى برواية قصة أو موقف ، أو تجربة ، أو آية قرآنية ، أو بيت من الشعر.. وقد تكون الخاتمة هى نفسها جملة البداية .
- احرص على الوقوف بصفة مستمرة على رجع الصدى ، أو على استجابة الجمهور . ومن خلال ذلك تتحكم فى قدر ما تحققه من نجاح.. كما أنك وفقاً لذلك تستطيع أن تتخذ قرارات فورية فيما يتعلق بالمعالجة للموضوع.. أو بطريقة العرض بما يجذب الانتباه والمهم أن تتسلسل فى الحديث ، وأن تختار الوقت المناسب للخاتمة ، وهو التوقيت الذى تشعر فيه بالرغبة أكثر لمزيد من الاستماع حتى لا ترهق مستمعيك أو ينشغلون عنك أو يبدأون فى الانصراف جماعات .

ثالثا :- مرحلة تقويم الحديث :-

عملية التقويم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد.. تقوم كافة الخطوات الأولية الاستعداد ، وأثناء الحديث ، من خلال رجع الصدى . وبعد الحديث ، بإعادة الاستماع إليه أو بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين.. أو من خلال الاستبيانات التى توزعها بعض الجهات على المستمعين . ويمكنك من خلالها التعرف على إيجابياتك ، كما يمكنك الوقوف على السلبيات التى عليك تلافيها فى الأحاديث القادمة .

سمات المتحدث الناجح

أولاً : السمات الشخصية :-

١.الموضوعية :-

وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف ، وإصدار أحكام غير متحيزه ، لعنصر أو رأى أو سياسة . أى العدالة فى الحكم على الأشياء ، والوقوف إلى جانب الحق ، حتى ولو لحق به الضرر . كما أنها تعنى التحدث بلسان مصالح المستمعين ، وليس بلسان المصالح الخاصة.. ولهذا ننصح المتحدث بضرورة ممارسة التقمص العاطفى.. أى أن يضع المتحدث نفسه موضع مستمعيه ، ويفكر من وجهة نظرهم ، حتى يمكنه أن يتعرف على اهتماماتهم ومصالحهم ، مما يساعده على إظهار التعاطف مع الآخرين، فيزداد قبولهم بوجهة نظره وتأييدها . وعلى العكس إذا أظهر المشاعر المعادية ، أو اللامبالاة ، أو التشبث بمصالحة الذاتية ، فلاشك سيقل الشعور بالتأييد من قبل مستمعيه لتحيزه ، وعدم موضوعيته . ومن ناحية أخرى ، فإن التعاطف مع الآخرين يجعلك ودوداً ، ومجاملاً ، ومتحكماً فى مشاعر الغضب والانفعال التى تنفر المستمع ، وتؤثر على مدى قابليته لاستقبال الحديث ، والانفعال به .

٢.الصدق :-

المتحدث الصادق هو بالطبع الأكثر تأثيراً فى مستمعيه.. والصدق يعنى أن يعكس حديثك حقيقة مشاعرك وأفكارك وآرائك.. أى المطابقة بين باطنك وما ظهر منك متمثلاً فى الكلام.. ويعنى من ناحية أخرى مطابقة أقوالك لأفعالك وتصرفاتك . وحينئذ سيعكس حديثك قدراً كبيراً من الثقة بالنفس ، لأنك ستبدو للآخرين أنت نفسك لا شخصاً آخر . وسيتسم حديثك بالتلقائية والطبيعية . فإذا تحدثت بطريقة

هادفة ، وتصرفت بطريقة طبيعية ، فسيبدو حديثك أكثر إخلاصاً ، وستتحدث بطريقة أفضل .

وهناك دراسات عديدة تبين تأثير صدق المتحدث.. ومن الأبحاث التي أجريت حول هذه الصفة ، تبين أن مضمون الرسائل الموجهة من مصادر يقل تصديق المستقبل أو المستمع لها ، أو لا يصدقها ، ينظر إليها المستقبل على أنها منحازة ، أو غير موضوعية ، على عكس النظرة التي ينظر بها إلى مضمون الرسائل الموجهة إليه من مصادر يصدقها. وأن هذا التصديق له تأثير كبير على آراء المستقبل .

كما تبين من الأبحاث ، أن عدم تأثر آراء المستقبل في حالة قلة تصديقه للمرسل ، لا يرجع إلى عدم اهتمام المستقبل برسالة المرسل ، أو عدم فهمه لها ، وإنما هو راجع أساساً إلى أن تصديق المستقبل يؤثر على دوافعه نحو قبول ما ينتهي إليه المرسل من استنتاجات. غير أنه تبين أن هذا التأثير سواء أكان سلبياً أم إيجابياً ، يتجه إلى الإختفاء بعد مرور بضعة أسابيع .

٣.الوضوح :-

لكي تكون متحدثاً ناجحاً يجب أن تكون قادراً على التعبير عن أفكارك بوضوح . أن تكون لغتك بسيطة ، ومادتك منظمة ومتسلسلة منطقياً.. وكلماتك واضحة وغير معقدة. وإذا استخدمت مصطلحات دقيقة غير واضحة للمستمع ، فيجب شرحها وتبسيطها أثناء الحديث ، وذلك لتتجنب أخطار سوء الفهم أو التفسير . ويعني الوضوح أيضاً ، التكلم بطريقة واضحة . أي النطق الواضح ، حتى يمكن للمستمع أن يسمع ويفهم كلماتك . وأن تتحدث مباشرة إلى المستمع باهتمام ويقظة ، حتى تعطي لمستمعك إنطباعاً بأنك مهتم به.. وفاهم لما يحدث حولك ومدركاً لما تقول .

ولضمان الفهم الجيد من قبل مستمعك ، ولضمان حسن الفهم ، تجنب أيضاً استخدام الجمل الطويلة الممتدة ، التي تسبب الحيرة للمستمع . واستخدم بدلاً من ذلك الجمل القصيرة والموجزة أيضاً.. فخير الكلام ما قل ودل.. فبكلمات قليلة يمكنك أن تقول

الكثير.. فإذا أردت أن تكون واضحاً ومفهوماً وفعالاً.. فأوجز.. فالأقوال كأشعة الشمس ، كما تقول "سوذى" : كلما كانت أقصر كانت أشد إحراقاً .

٤. الدقة :-

وتعنى من ناحية ، التأكد من أن الكلمات التى تستخدمها تؤدى المعنى الذى تقصده بعناية.. ولذلك فانت محتاج إلى حصيلة لغوية كبيرة تمكنك من اختيار الكلمات ذات المعنى الدقيق ، لتلبية متطلبات حديثك .

ومن ناحية أخرى ، تعنى دقة المعلومات التىتقدمها وصحتها.. فعندما تتحدث إلى جمهورك تأكد أن مادتك دقيقة.. وإذا لم تكن متأكداً لا تخمن.. فالأفضل لك حذف فقرة من حديثك ، عن أن تورد معلومة خاطئة تعرضك لمخاطرة مراجعة الغير ، وتفقدك فى الوقت نفسه مصداقيتك . وأثناء الحديث من الأفضل لك عدم الإجابة عن سؤال لا تعرف جوابه بالتحديد ، أو ترجئ الإجابة عليه لوقت آخر ، عن أن تقدم إجابة قد لا تكون متأكداً منها ، أو خاطئة .

٥. الحماس :-

لايكفى أن تعرف كل شئ عن موضوعك ، وأن تؤمن به . ولكن ينبغى أن تكون تواقاً للحديث عنه.. فالحماس يجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة فى حديثه ، أو أكثر ديناميكية ، كما يقول الباحثان : "برلو" و "ميرتز" . ويشيران بذلك إلى أن المتحدث الذى يبدو فى الظرف الاتصالى حيوياً ونشيطاً ، يعتبر على درجة عالية من التصديق ، بخلاف الذى قد يبدو متعباً . فإدراك الجمهور لتلك الخاصية وهو يتفاعل مع المتحدث، من العوامل المؤثرة على فاعلية الحديث .

٦. القدرة على التذكر :-

وتعنى حضور الذهن أثناء الحديث.. وذلك حتى لا يظهر الفتور فيما تقدمه للناس.. بل حاول أن تضيف دائماً معلومات جديدة أثناء الحديث ، من خلال تذكر ما سبق أن

قرأته ، أو شاهدته ، أو استمعت إليه . كما أن امتلاك هذه القدرة يغني المتحدث عن الاستعانة بالمذكرات ، أو الأوراق أثناء الحديث.. وهناك طرق عديدة لتنمية هذه القدرة كاستخدام الاختصارات ، أو الرموز ، للدلالة على الأفكار الرئيسية .

ويلاحظ أن امتلاك الذاكرة القوية يساعد المتحدث على تذكر أسماء الشخصيات التي يتعامل معها ، والظروف التي صاحبت ذلك . ولا شك أن تذكر أسماء الناس الذين نقابلهم ، وألقابهم ، وأسمائهم ، له وقع كبير على نفسية المتحدث ، ويزيد الروابط، ويقوى المعرفة .

٧.الاتزان الانفعالى :-

ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف ، وأن يكون متحكماً فى انفعالاته . فمثلاً إذا واجه تهكماً أو اعتداءاً من جانب أحد المستمعين ، فلا يواجهه بالغضب ، وإنما بالحلم والعفو . وكذلك القدرة على امتصاص غضب المستمعين ، ومعاملتهم معاملة أحسن . كما يعنى الاتزان الانفعالى السيطرة على مشاعر العصبية الناتجة عن الخوف الشديد من مواجهة الجمهور . أو القلق ، أو التوتر ، أو الخجل، أو الحماس الزائد . فعدم السيطرة على انفعالاتك ، يؤثر على عملية الحديث ذاتها . فقد يجعل قلبك يدق بعنف ، أو ترتعش أطرافك . أو تعرق.. وقد يجعل ركبتيك ترتعش.. وتتأثر بالتالى نبرات الصوت ، ودرجة وضوحه ، فلا يصل صوتك واضحاً إلى المستمع ، وإنما مرتعشاً وفاتراً وضعيفاً.. كما يقلل هذا الشعور من قدرتك على التفكير الواضح ، وعلى التركيز أثناء الحديث . ولذلك ينبغى على المتحدث السيطرة على مشاعر العصبية والمحافظة على اتزانه الانفعالى ، لضمان حسن قيادته للحديث ، ولتوفير الفرصة للتأثير الفعال .

وأحسن طريقة للتخلص من السمات غير الطبيعية للكلام ، والناتجة عن عدم الاتزان الانفعالى.. وما يترتب عليه من توتر وشد عصبى ، هى اعتياد الاسترخاء . وذلك بأخذ نفس عميق والاحتفاظ به لفترة.. ثم إخراجه بالطريقة المعتادة.. أو بطريقة أكثر عمقاً من المعتاد.. فهذا يساعدك على استرخاء عضلاتك ، واستعادة هدوئك .

٨. المظهر :-

يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه.. كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرين إليه ، ويشكلون بها أحكامهم عنه ، حتى قبل أن يتكلموا.. فمن خلال الأثر البصرى العام الذى يحدثه المتحدث لدى الجمهور عند رؤيتهم له ، تتكون لديهم صورة ذهنية محددة.. فإذا كان مظهرك لائقاً ، واستحسن مستمعوك ما يرونه منك ، فإنك تكون قد حققت بداية طيبة.. أما إذا لم يحس الجمهور بذلك ، تكون كمتحدث قد وضعت عقبة فى طريقك . ويعنى المظهر العام مجموعة من الجوانب هى :

- النظافة والأناقة الشخصية .
- الملبس والمظهر المناسب للحالة .
- الصحة النفسية والبدنية .

وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التى تعكس مظهر المتحدث.. وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية.. فالناس عادة يأخذها المظهر وتنجذب إليه.. ولهذا ينبغى على المتحدث أن يناضل دائماً لكى يحسن كل شئ يراه الجمهور منه . والنظافة والأناقة الشخصية شئ يستطيعه كل فرد ، من خلال العناية بنظافة الجسم ، والأسنان ، والملابس ، وغير ذلك مما يثمر جمال الظاهر.. أما الباطن فضرورى له ، العناية بالصحة النفسية.. فكثير من المهن والأعمال ، تحتاج لأن نمنح الأمان والاستقرار والهدوء لمن يتعاملون معنا.. ولا نستطيع ذلك إذا كنا نحن أنفسنا كقائمين بالاتصال مفتقدين لهذا .

وإذا كنا نستطيع بقدر من المعاناة ، العناية بصحتنا النفسية ، والبدنية ، ومظهرنا العام.. إلا أن هناك عوامل أخرى تساعدنا على توفير متطلبات المظهر العام وهى :

- موافقة الملابس لبنيتنا الجسمية :- أى أن نختار الملابس التى تتناسب وطول المتحدث ، ووزنه ، ولون بشرته ، والصفات الجسمية الأخرى .

- ملاءمة اللون :- فنختار الملابس التى تنسجم ألوانها.. أى ينسجم لون القميص مع البنطلون ، مع الجاكت ، مع لون الجورب.. وذلك حتى لا تظهر أمام الجمهور وأنت ترتدى ملابس تشكل تشتيتا براقا لهم أثناء الحديث .

- مناسبة المظهر للموقف :- كما أن لكل مقام مقال.. أيضاً لكل مقال مظهره المناسب.. فالذى يخطب الجمعة ، أو يلقى محاضرة فى مركز تنمية القرية ، إذا ظهر بملابس السهرة.. قد يحول مظهره بينه وبين الجمهور . وملابس مناسبات العزاء غيرها فى الأفراح وهكذا .

أما البشاشة ، فترجع أهميتها إلى أنها تخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضاء والحب والصداقة والألفة . كما أنها تعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية . وتؤثر فى المستمعين ، إذ تبعث فى نفوسهم الراحة والسرور، وتفصح بالنسبة للمتحدث عن إنفراج الأسارير ، والإنشراح والإقبال على الحياة بوجه عام . ولذلك فلها فعل السحر فى جذب الناس إلى المتحدث . وعدم النفور منه . فينجذبون إليه ، وكلهم تفاؤل وإحساس مرهف بالبهجة والحياة .

فالمظهر العام سمة مهمة تستحق منا أن نوليها عنايتنا عندما نلقى حديثاً ما.. إنه لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المتحدث وحسب ، ولكنه يجعلنا أيضاً نشعر بمزيد من الثقة فى أنفسنا ، حيث أننا سنكون واثقين تماماً من ظهورنا أمامهم بمظهر طيب .

٩. القدرة على التعبير الحركى :-

حينما نتحدث إلى الآخرين ، لا نستخدم فقط مقدرتنا على استخدام الرموز اللغوية لنقل أفكارنا وآرائنا ومشاعرنا وما لدينا من معلومات إلى المستمع أو الجمهور.. وإنما نستخدم بالإضافة إلى ذلك مستويين آخرين للتعبير ، يدعمان المعانى التى ينقلها المستوى اللغوى . وفى كثير من الأحيان يضيفان معانى أخرى أعم وأكثر وأشمل من معانى الاستخدام اللغوى للرموز . وهذان المستويان هما :-

- المؤثرات الصوتية وسنتحدث عنها فيما بعد .

• السلوكيات الحركية والأوضاع الجسمية المختلفة .

سبق أن تعرضنا للسلوكيات الحركية كلغة للتعبير ، عندما ناقشناها من زاوية المستمع وهو يفك كود هذه اللغة ، ويتفهم دلالتها ومعانيها . ولكننا هنا نناقشها من زاوية المتحدث.. فالإشارات والحركات وتغيير الأوضاع الجسمية علامات مميزة يستخدمها المتحدث بالتزامن مع اللغة المنطوقة أو كجزء منها . ونقصد هنا الإشارات والحركات الاختيارية ذات الوظيفة الاتصالية . أما الإشارات والحركات الإضطرارية كخلجة العين ، والرعشة مثلاً ، فهذه بعيدة عن اهتمامنا .

ومن أمثال هذه السلوكيات :

وضع الجلوس.. فوضعك أثناء الجلوس يحدد ما إذا كنت متحمساً ، أو متعباً ، أو مهتماً أو غير مهتم.. فعندما تتحدث وأنت جالس متكئاً.. أو مستنداً إلى الحائط.. ومغمض العينين.. مترهلاً .. متدلى الرأس.. وأنت تستمع إلى تعليقات ، أو أسئلة جمهورك فهذا يعنى عدم الاهتمام .

ومن الحركات الجسمية أيضاً ، الإشارات باللسان ، أو الخد ، أو العنق ، أو الرأس ، أو اليد ، أو الأصبع ، أو اليد مع الجبين ، واليد مع اليد ، وكلها لنقل دلالات محددة إلى الجمهور .

وهناك أيضاً لغة العيون.. النظرات المؤثرة إلى الآخر.. فعندما نتحدث ننظر في عين المتحدث.. أو لا ننظر ونعطى انطباعاً بعدم الاهتمام.. وعندما نركز النظرات على عينى أو وجه الشخص الآخر.. يحدث اتصال عن طريق العيون ، تنتقل عبره معانى كثيرة ومتعددة تعمق الاتصال ، وتقوى مغزاه . إذ تنقل عن طريقها مشاعر الود ، أو التأييد أو الموافقة ، أو الرضا، أو الحيرة والاضطراب ، أو الارتياح ، أو الغضب ، أو التنبيه لانتهاء الحديث ، أو الرغبة في استمراره .

فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تعد عملاً إضافياً يحفظ للمشاركين في الاتصال انشغالهم . بل إنها تدعم أوضاع الكلام وحالاته ، وتؤمن له

نظامه ، وتحفظ له ايجابيته . يقول جوفمان :- تخضع المنطوقات بالطبع لضغوط وضرورات لغوية . وأن الأشخاص الحاضرين في موقف اجتماعي ، ينبغي لهم في كل لحظة أن يقوموا بعمل إضافي.. ويحفظ هذا العمل للمشاركين في الكلام انشغالهم به . وينبغي للمنطوقات أن تقدم في كساء من الحركات الجسمية الوظيفية ، أي الحركات التي تدعم حالات الكلام وأوضاعه ، والتي تؤمن له نظامه ، وتحفظ له نظمه الايجابية البسيطة .

ويقول "براون" و "بول" : يستخدم المتكلمون طائفة من العلامات الشكلية التي يشيرون بها إلى التغير فيما يتكلمون فيه . ويمكن أن تعد هذه العلامات مؤشرات إلى تغير المحور يستخدمها المشاركون في المحادثة . فنظرة المتكلم إلى محاوره ، وتفرسه فيه، واستخدامه بعض الحركات الجسمية الدالة على تغييره خطابه ، لها جميعاً أهمية في تغيير المحور .

فالسلوكيات الحركية إذن ، قناة اتصال خطيره . وهي بلاشك جزء مكمل للنشاط الاتصالي اليومي الذي يمارسه كل فرد.. وتحتاج إلى جهد كبير لتنميتها وتطويرها باعتبارها تمثل حوالي ٦٠٪ من وسائل الاتصال بين الناس ، بينما تمثل نبرة الصوت ٣٠٪ ، والكلمات ١٠٪ فقط .

ثانياً :- السمات الصوتية :-

إن صوتك مهم بالنسبة لنجاحك كمتحدث . وإذا كنا لا نستطيع أن نغير أصواتنا ، إلا أننا يمكننا تغير طريقة النطق ، من خلال التحكم في الصوت . رفعه أو خفضه وضبط نغمته وفقاً للظروف الخاصة .

وأول خطوة للتحكم في الصوت ، هي أن ندرك العوامل التي تؤثر في تحديد سماتنا الصوتية . وتوجد عوامل عديدة خاصة بالنطق ، يتوقف عليها قدر ما نحقق من نجاح.. وأهم هذه العوامل :-

١-النطق بطريقة صحيحة :-

يعتمد النطق على الصوت الذى يعطى للحروف الأبجدية أو مجموعات الحروف . ويعنى النطق الصحيح الالتزام بقواعد النحو والصرف . والالتزام بالنطق العام السائد للكلمات ، والمتعارف عليه . كما يشير النطق إلى طريقتك الخاصة فى الضغط على الكلمات والمقاطع ، لاعطاء تأثيرات معينة .

ولذلك تعد طريقة النطق من العوامل المهمة لنجاحك كمتحدث . حيث سيتوقف عليها مدى فهم المستمع لما تقول ، ومدى ادراكه لما تحمله كلماتك من دلالات . ومن المفيد فى هذا المجال لتحسين طريقتك فى النطق ، تجربة الاستماع إلى نفسك ، لتتعرف على لهجتك ، وطريقة تكوين الحروف المتحركة ، وطريقتك فى النطق ومقامات الصوت . وذلك عن طريق تسجيل صوتك على مسجل ، ودراسته كمحاولة لتجنب عادات النطق التى تتسم باللامبالاة والإهمال .

٢-وضوح الصوت :-

يعنى أن يتمكن المستمع من سماع ما يقوله المتحدث.. وفى الاجتماعات الضخمة ، يجب أن يتأكد المتحدث من أن جميع الحضور يستطيعون سماع ما يقوله بوضوح.. وإلا فيستخدم مكبرات للصوت.. ولا مانع من أن يسأل المستمعين فى بداية حديثه ، إن كانوا يسمعونه أم لا. ولا يعنى هذا أن يتحدث المتحدث بصوت جهورى عال بدرجة واحدة ، لأنه إذا استمر على وتيرة واحدة ومستوى واحد لصوته.. مال الجمهور إلى النوم.. ولهذا لابد من التنويع فى مستويات الجهارة والإنخفاض ، والانحباس والإنغلاق ، والسرعة والبطء.. والرقة والفخامة ، حتى تتمكن من التعبير الدقيق عن مشاعرك وميولك وانطباعاتك .

٣-السرعة :-

السرعة التى تتكلم بها عامل مؤثر فى فعالية الحديث.. فالتحدث بسرعة كبيرة يجعل المستمع لا يتابعك كما تود ، وقد يتوقف عن سماعك ، وخصوصاً إذا كانت

السرعة طوال الوقت ، لصعوبة الفهم.. ولكن التنويع فى السرعة ، يساعدك على تأكيد الأهمية لما تقوله.. بأن تبطئ من سرعتك لتأكيد كلمات معينة . ولذلك فالمتحدث الجيد ، هو الذى تتوافر لديه مهارة تنويع سرعة الحديث وفقاً لأهمية ما يقوله

٤-استخدام الوقفات :-

والوقفات هى مواضع الوقوف أثناء الحديث ، وقد تكون فى بداية الحديث لجذب انتباه الحضور ، وقبل وبعد النقاط الهامة.. وعند نهاية كل جملة مفيدة ، كاستراحة للتنفس ، وأحياناً نتوقف قبل أو بعد الكلمة ، أو قبل التصريح بالنقطة المهمة فى الموضوع ، لنعطى تأكيداً معيناً ، وتسمى هذه وقفة ناقصة ، لأنها تعنى أن للكلام بقية . أما الوقفة القاطعة ، وتأتى فى نهاية الكلام ، للدلالة على إنهاء الكلام . وينبغى استخدام الوقفات فى مكانها الصحيح حتى نستطيع المساعدة فى تحديد ونقل المعانى.. فهى تؤثر على فهم المعنى ، أو على إبراز معانى معينة ، أو على جذب الانتباه ، واثارة الاهتمام.. كما توفر من ناحية أخرى للمستمع الفرصة للفهم والاستيعاب . ولكن يشترط لذلك عدم التكلف والافتعال.. بوقفات كثيرة بين كل كلمة ، أو سلسلة من الكلمات حتى لا تفقد مستمعيك.

ثالثاً :- السمات الاقناعية :-

الاقناع هو كسب تأييد الأفراد لرأى أو موضع أو وجهة نظر معينة ، وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر ، بما يحقق الاستجابة لدى الأفراد .

والمقدرة الإقناعية ، من السمات الأساسية للمتحدث المؤثر.. وتتضمن مجموعة من المهارات أو السمات هى :-

١-القدرة على التحليل والابتكار :-

وتعني أن يكون المتحدث قادراً على ادراك العلاقات بين العناصر المكونة لفكرته، وأن يكون قادراً على تحليل هذه العلاقات . وذلك ليستطيع ابتكار مزيد من العلاقات، والتوصل إلى معان معينة ، تؤيد فكرته ، وتحقق مزيداً من الاقناع .

٢-القدرة على العرض والتعبير :-

فأسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً لجذب الانتباه . ولكن يجب مراعاة طبيعة الموقف ، والموضوع الذى يتم عرضه ، حتى يظل أسلوب العرض وسيلة تساعد على الاقناع ، ولا تتحول إلى هدف فى ذاتها .

وفى هذا المجال فإن المتحدث يمكنه أن يبدأ بطرح عدد من التساؤلات التى تغطى إجاباتها الموضوع المراد نقله للأفراد واقناعهم به . وهذا الأسلوب يتيح للمستمعين الفرصة للتفكير والمشاركة فى الحديث . وعند اتباع هذه الطريقة فإن على المتحدث أن يوجز أولاً بأول النتائج التى تم التوصل إليها ، ليتكون لدى المستمع فى نهاية الحديث خلاصة لهذه النتائج ، والتى يجب أن تتطابق مع الأفكار التى تهدف إلى إقناع الأفراد بها .

٣-القدرة على الضبط الانفعالى :-

لأن انفعال المتحدث لتعبير معين ، أو لنقد وجه له ، قد يفقده قدرته على التركيز . وربما يدفعه إلى التصريح بأشياء ليس من المستحب ذكرها . وبالتالى فان افتقاد هذه الصفة يعد أحد العوامل التى تؤثر فى إقناع المستمعين .

٤-القدرة على تقبل النقد :-

فالنقد أحد الظواهر الأساسية التى تبرز عند نقاش بعض الموضوعات وتبادل وجهات النظر.. ويعنى حالة عدم الإقتناع برأى أو فعل معين ، ومحاولة تفنيد هذا الرأى لاثبات عدم صحته ، أو توجيه الفرد إلى أنه قد تصرف على نحو يخالف ما كان يجب القيام به .

ويرجع السبب فى توجيه النقد للمتحدث إلى عوامل منها :-

- عدم قدرة المتحدث على عرض الموضوع بطريقة جيدة تكسبه تأييد الآخرين .
- عدم اعتماده على الحقائق والمعلومات .
- حجب الحقائق والمعلومات المتعلقة عن أفراد الجمهور .
- أسباب شخصية خاصة بالمنتقد تجاه المتحدث .
- ميل بعض المستمعين إلى النقد لذاته ، بصورة تشغلهم عن الموضوع أو العمل الأصلى .

وفي هذه الأحوال فلابد للمتحدث من أن تتوافر له القدرة على فهم الدوافع والأسباب الكامنة وراء النقد . والقدرة على تقبل انتقادات الغير ، والاستفادة منها في تطوير أدائه . إنطلاقاً من إيمانه بتكامل الأراء.. وصعوبة الكمال.. وأيضاً القدرة على العرض الموضوعى لمعلوماته وأفكاره . وعدم الوقوف موقف الرفض من النقد في حد ذاته . وأن يعتمد على المعلومات والآراء فى بناء آرائه ، وفى نقده لآراء الغير .

مستلزمات الحديث المؤثر

الحديث المؤثر والاستماع الجيد وجهان لعملة واحدة.. ونحن لا يمكننا تحديد مستلزمات الحديث المؤثر بمعزل عن مناقشة حقيقة الإصغاء الجيد.. باعتباره كما أشرنا سابقاً من العوامل الرئيسية المطلوبة لفهم الآخرين.. ولاستمرار عملية التواصل والتعامل معهم ، وبالتالى لاستمرار عملية تبادل الأحاديث .

فمعظم الناس يصغون لأحاديث الطرف الآخر دون أن يكون هدفهم الحقيقى هو الفهم.. بل للرد على ما يقال.. ولذلك فإننا أثناء المناقشة ، إما أن نكون مشغولين بالتحدث، أو بتحضير أنفسنا للرد على المتحدث فور أن يفرغ من كلامه ، أو حتى دون أن يفرغ منه . وقد نقاطعه بأدب أو بسوء أدب.. وقد ترتفع أصواتنا وتزداد حدة للتشويش عليه.. وفى أحسن الأحوال ، نتظاهر بالاستماع فقط من باب الذوق أو الأدب ، ثم نقاطعه فى أول فرصة تسنح .

وفى مثل هذا الحوار ، لا يفهم أى طرف وجهة نظر الطرف الأخر أو يتأثر بها.. وينتج عن ذلك تأثير سئ على علاقاتنا بمن نتجاذب معهم أطراف الحديث ، أو بمن نحاورهم من زملائنا ورؤسائنا ومرءوسينا وأهلنا وأصدقائنا .

وفى محاولة "لستيفن كوفى" لتقسيم طريقة أو مستوى إصغائنا لحديث الطرف الآخر، انتهى إلى ستة مستويات تحدد موقفنا من المتحدث :

١. التجاهل التام لما يقوله الطرف الآخر .

٢. التظاهر فقط بالإصغاء مع الإيماء بالرأس، أو الموافقة الأوتوماتيكية على ما يقول دون فهم .

٣.الاستماع الانتقائي.. أن ننتقى من الحديث أجزاءاً تهمنا وتفيدنا ، ونهمل مالا يخدم أغراضنا .

٤.الاستماع الشكلي :- الاستماع فقط للكلمات دون أن نحاول فهم الموضوع ككل .

٥.الاستماع المتفهم لما يقول للاستفادة .

٦.الاستماع المتعاطف :- أى نستمع للمتحدث ، ولوجهة نظره ، أونتعاطف معه حتى قبل أن نستمع لوجهة نظره ، وذلك لضعفه ، أو لقربه منا ، أولمحبتنا له .

وهذه المستويات لاستجابة المستمع لنا تجعلنا ندقق بعمق فى مستلزمات الحديث المؤثر للوقوف على العوامل التى تساعدنا كمتحدثين على السيطرة على الظرف الاتصالى ، وجعل كل مستمعينا من فئة المستمعين المتفهمين .

ويمكننا تحديد مستلزمات الحديث المؤثر فى إطار ثلاثى الأبعاد يتضمن :-

أولاً :- مستلزمات متعلقة بالمتحدث .

ثانياً :- مستلزمات متعلقة بجمهور المستمعين ويضعها المتحدث فى اعتباره .

ثالثاً :- مستلزمات متعلقة بالبناء اللغوى للحديث .

أولاً :- المستلزمات المتعلقة بالمتحدث :

ويمكننا حصر هذه المستلزمات على النحو التالى :-

١-الاستهلال الجيد والختام الجيد :-

أظهرت البحوث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث ، أو يقرأون مقالاً ، فإنهم يولون اهتماماً كبيراً إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية . ولذلك ينبغى علينا أن نبذل جهداً مضاعفاً لجعل الجمل الافتتاحية جملا مفيدة.. وترجع أهمية الجملة الأولى ، أو الافتتاحية ، أو الاستهلال ، إلى أنها تساعد على جذب انتباه المستمع كمدخل أو

كتمهيد لاثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث.. ولذلك فهي تصمم بحيث تقنع المستمع بأنه سيستفيد من حديثك.. ويراعى ربطها بالخلفية الثقافية للمستمع ، والهدف من الحديث ، وأن تتضمن الإجابة على سؤال المستمع لنفسه ، لماذا سأستمع لهذا الحديث ؟.. وتختلف أنواعها اختلافاً كثيراً.. فهناك الاستهلال التقريرى ، والملخص، واستهلال التساؤل ، والمقارنة ، والتعجب ، والاستهلال الوصفي..الخ.. وكذلك بالنسبة للخاتمة أيضاً تختلف أنواعها.. والاستهلال المفضل، هو الاستهلال الذى يتفق مع هدف الحديث ، ويحقق أغراضه . ومما يساعدك على ذلك أيضاً ، أن تحرص منذ الوهلة الأولى على أن تكون ودوداً مع مستمعيك ، مبتسماً، تواقاً إلى إثارة شغفهم ، مليئاً بالحيوية ومتسماً بالإخلاص.. فالإخلاص هو قوتك العظيمة ـ اجعل رغبتك قبل أى شئ أخر أن تجعل مستمعيك يحبونك ، ويهتمون بما سوف تقوله.. وكذلك عندما تختم حديثك.. جملة الختام مهمة ، ويجب أن تكون قوية ، ومركزة ومختصرة وموحية.. وأن تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث أو تلخصه.. ويفضل أن تختم حديثك في التوقيت المناسب والجمهور منشرحاً ومستعداً لسماع المزيد.. وفي هذه الحالة ، عادة ما يصفق الجمهور ، ويعد هذا التصفيق دليلا على الاستجابة الحسنة للمتحدث ودليلاً على فاعليته .

٢-استخدام أكبر قدر من الحواس :-

يعد استخدام أكبر قدر من الحواس أحد العوامل المهمة لنجاح الاتصال . فالمتحدث ينقل أفكاره ومشاعره للمستمع من خلال الصوت ومستواه ونغمته وسرعته ، ومن خلال التأكيد على نطق بعض الكلمات ، واستخدام الإيماءات والإشارات وحركات الجسم وأعضائه ، وكثيراً ما يستخدم وسائل الإيضاح المختلفة اللازمة لتوضيح المعنى ، أو يستخدم في بعض الأحيان مواد تثير حاستى التذوق والشم.. وحرص المتحدث على استخدام أكبر قدر من الحواس ينعكس من ناحية أخرى على ما يستخدمه المستمع من حواس لفهم واستيعاب الحديث . كما أن تعدد مستويات التعبير التى يستخدمها

المتحدث يحمل كل منها دلالات معينة يدركها المستمع ، ويؤكد بعضها تأثيرات بعض، وتساعده في السيطرة على حواس المستمع ، وعلى تحقيق الرسالة الإعلامية هدفها .

٣-السيطرة على دفة الحديث :-

الاتصال عملية تفاعلية تسير في اتجاهين من المتحدث إلى المستمع والعكس.. وعندما يسير في اتجاه واحد من المتحدث إلى المستمع فقط يفتقد الاتصال أحد أهم مقومات نجاحه.. ومن الضرورى للمتحدث أن يستوعب هذه الحقيقة ، وأن يدرك أن خير طريقة لإقناع المستمعين إليه ، هي أن يستدرجهم إلى تولى دفة الحديث ، والكشف عن مكنوناتهم بالأسئلة ، وينصت إليهم فى صبر ووعى ، ويشجعهم على إبداء آرائهم فى حرية تامة ، ويناقشهم بهدوء ، ويدلى بما لديه من أفكار وآرء.. أما عندما يسيطر على دفة الحديث ، ولا يترك لمستمعه فرصة للتحدث ، ويقاطعه ، ويعترض استرساله، فلاشك أنه سيفقد المستمعين له.. وقد ينصرفون عنه .

٤-تعلم حسن الإستماع :-

لكى تصبح محدثاً بارعاً ، كن أولاً مستمعاً جيداً.. وشجع الناس على الكلام عن أنفسهم وأعمالهم وأمجادهم وبطولاتهم.. ومشكلاتهم ورغباتهم.. وأسئلهم أسئله تظن أنهم سيسرون بالإجابة عليها . وعندما يتحدث الناس إليك.. فإنهم عادة يتأثرون بطريقة استماعك إليهم . إذا كنت مصغياً ، فإنك ستساعدهم على الاستمرار . أما عدم الإصغاء ، فيثبط همة المتحدث.. وقد يتوقف أحياناً ، أو على الأقل يجد صعوبة كبيرة للتعبير عن أفكاره.

٥-تجنب تقليد الآخرين :-

لا تحاول تقليد المتحدثين الناجحين ، وتصرف بصورة طبيعية.. وكن صادقاً مع نفسك.. واثقاً من قدراتك مقتنعاً بما تقول ، ومتمكناً منه ، ومتمثلاً له ، ومستمتعاً به . وهذه الجوانب مجتمعه تعنى ثقة المتحدث فى نفسه . وهذه الثقة ستعكس على طريقة أدائه ، وعلى الجمهور ، وتؤثر فى نظرة كل منهما إلى الآخر ، وإلى موضوع الحديث.

وإذا ما كانت هذه النظرة مواتية ، أدت إلى زيادة فاعلية الاتصال بينهما ، والعكس.. ولذلك لابد للمتحدث من البحث عن مكونات شخصيته . والتعرف على نقاط القوة فيها وتمثلها ، ونقاط الضعف فيها وتلافيها للوصول بنفسه إلى درجة المتحدث المؤثر.. ومما يزيد من فاعليته ، ضرورة الحرص على المطابقة بين أقواله وتصرفاته ، أى أن يتحول هو نفسه إلى نموذجاً ، أى إلى قدوة حسنة فى كل ما يدعوهم إليه .

٦-احرص على رجع الصدى :-

ورجع الصدى فى حالة الحديث يعنى ردود أفعال الجمهور تجاه ما تقول.. وفى حالة الأحاديث المباشرة عبر وسائل الاتصال الشخصى يسهل الوقوف على رجع الصدى ، بخلاف الأحاديث التى تقدم عبر وسائل الاتصال الجماهيرى ، فيصعب التعرف عليه إلا عبر رسائل الجمهور ، وتليفونات الإستفسار ، وعبر البحوث الميدانية. أما الحديث المباشر فيمكننا التعرف على رجع الصدى بصورة مباشرة من خلال الإنصات الجيد ، والمشاركة فى الحديث ، والأسئلة الذكية لأفراد الجمهور . وأيضاً همهمات الجمهور الدالة على الرفض ، أوعلى مقاطعة الحديث فى حالة عدم الإستجابة.. وهنا يفيد رجع الصدى فى تغيير لهجة الحديث ، أو موضوعه ، أو تعديل الرسالة الإعلامية بما يساعد على الاحتفاظ بانتباه الجمهور . وفى أحيان أخرى تلجأ بعض الجهات إلى توزيع إستبيانات على الجمهور لتقييم المحاضرين ، والتعرف على أوجه استفادتهم من المحاضرة ، أو الحديث ، أو الندوة . وكثير من المتحدثين عندما يدرك أنه سيكون هناك دراسة لرجع الصدى ، فإنه يبذل مزيداً من الجهد ليجعل رجع الصدى فى صالح حديثه.. كما تفيده هذه الدراسة فى اكتشاف أخطائه ، واتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيحها .

٧-الاتجاه الطيب نحو الجمهور :-

تؤثر نظرتك للجمهور على فاعليتك وعلى مدى نجاحك فى التأثير على المستمعين.. فهم فى واقع الأمر أصدقاء لك وليسوا مصدر تهديد.. فإذا اعتبرت كل

مستمع صديقاً لك ، وحاولت بحماس وإخلاص أن تصل برسالتك إلى كل شخص ، فهذا الاتجاه الطيب نحو جمهورك ، يجعلهم أقل انتقاداً لحديثك ، ويزيد من احتمال قبولهم لما تقوله . وقد يعبرون عن ذلك أحياناً بالقول بأن هناك شيئاً ما في المتحدث يجعل المستمعون يحبونه.. ولذلك فلابد من الاهتمام بالجمهور ، والحرص على مصالحهم، وإظهار الود والحب لهم إذا أردنا لأنفسنا النجاح كمتحدثين ، وإذا ما أردنا التأثير لأحاديثنا .

٨-الحرص على التلقائية :-

تلقائية الحديث لا تعني عدم الإعداد الجيد للحديث.. ولكن تعني تجنب حفظ الحديث. فالالتزام بنص محدد يحفظه المتحدث ويلتزم به ، كثيراً ما يؤدي إلى الحرج عندما ينسى المتحدث كلمة.. فتتأثر بذلك طريقة الأداء ، ويبدو طابعها التكلف، وينعكس ذلك في الوقت نفسه على جمهور المستمعين الذين سيشعرون بالملل نتيجة لذلك.. أما الارتجال وتطوير الحديث بطريقة طبيعية مستخدماً نبرة المحادثة ، فهو أكثر تأثيراً وفاعلية.. والارتجال لا يعني عدم الإعداد للحديث دائماً . وإنما يعني في حقيقة الأمر الإعداد المسبق للحديث ، واستيعاب عناصره استيعاباً كاملاً.. وحفظ الاستهلال والخاتمة .

٩-الإقرار بالخطأ :-

الاعتراف بالخطأ فضيلة.. فعندما نرتكب خطأ ما ، أو يصحح لنا أحد المستمعين معلومة ما ، فمن الخطأ الاستمرار في الدفاع عن الخطأ.. وعندما نفعل ذلك سيتمادى الآخر في إثبات صحة رأيه.. وتقديم المبررات الدالة على خطئنا ، أما عندما نسلم بأخطائنا ، فسرعان ما يتم تجاوز ذلك.. وتتعزز مكانتنا . كما يمكننا أكثر اكتساب الناس لوجهة نظرنا.. وقد عبر "ديل كارينجي" عن ذلك بقوله : إذا كنت مخطئا ، فسلم بخطئك ، فالتسليم بأخطائنا هو السبيل للارتفاع في درجات الناس ، وإلى الإحساس بالرقي والسمو . ومن ناحية أخرى ، فإن التسليم بأخطائنا يعد المدخل الأساسي لانتقاد

الآخرين . ونحن على استعداد للاستماع إلى ذكر أخطائنا ، إذا ما بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ .

ثانياً :- مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث فى اعتباره :-

١-معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع :

فالمتحدث فى موضوع معين عليه عند إعداد أفكاره أن يتوقع اتجاهات الأفراد وميولهم ، وعليه أيضاً خلال حديثه أن يحاول اكتشاف هذه الاتجاهات والميول من وجوه الحاضرين وتصرفاتهم ، فتجهم الحاضرين يعكس معارضتهم ، وشرودهم يعكس عدم اهتمامهم . وهكذا فإن على المتحدث وهو يخاطب الآخرين أن يتبين ردود أفعالهم تجاه ما يقوله لهم ، وعليه أن يعمل على إحداث التغيير المؤيد لاقناعهم بأفكاره .

٢-البدء بنقط الاتفاق :

عندما يناقش المتحدث موضوعاً معيناً مع جماعة من الأفراد ، فعليه أن يبدأ بتحديد عناصر هذا الموضوع ، وأن يبدأ بتلك العناصر التى لا يختلف عليها الأفراد، والتى يوجد فيها إتفاق فى الآراء ، ثم يتدرج إلى النقاط التى توجد فيها وجهات نظر مختلفه . فنقاط الاتفاق توجد نوعاً من التآلف الفكرى لدى المجموعة ، وتدعم الاتجاهات البناءة فى النقاش .

٣-معالجة الأفكار المستترة :

ونقصد بها ما يوجد فى بعض الحالات من أفكار وآراء غير معلنة لدى بعض الأفراد تجاه الموضوع الذى تتم مناقشته . وهذه الأفكار المستترة يجب اكتشافها ومناقشتها ، وإلا ستكون عائقاً فى سبيل الإقناع . ويرى البعض أن القائد قد يستطيع أحياناً التيسير على الجماعة للتعبير عما عندها من أفكار مستتره ، فقد يقول على سبيل المثال : لا أدرى هل نحن تحدثنا عن كل ما نشعر به إزاء هذه المسأله ؟ وذلك ليتيح الفرصة للأفكار المستترة للظهور ومناقشتها .

٤-احترام آراء الآخرين :-

عندما تتناقش مع الآخرين ، ومهما كنت على صواب، فلا تقل للآخر أنه مخطىء ولو بمجرد نظرة أو إشارة أو لفتة.. لأنه لن يقرك على ذلك.. وبدلاً من ذلك قل له.. إننى أرى رأياً آخر.. ولكنى قد أكون مخطئاً.. فإذا كنت مخطئاً فإنى أحب أن تصحح لى خطئى.. ومثل هذه العبارة توقف كل جدال ، وتبعث فى المستمع روح العدل والإنصاف.. فيحاول أن يتخذ الموقف نفسه الذى اتخذته ، ويسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً .

٥-اجعل الآخر يشعر بأهميته :-

إن الرغبة في الشعور بالأهمية هي إحدى المميزات التى تفرق بين الإنسان وغيره من الكائنات.. ولذلك نجد كثيراً من المتحدثين يفرطون فى الحديث عن أنفسهم ، وإبراز ما يتمتعون من مزايا وقدرات ومواهب . ولذلك فنحن فى حاجة للتوقف عن التفكير فى أنفسنا لفترة والتفكير فى حسنات الآخر ، ولو أخذنا بما قاله امرسون : إن كل إنسان أقابله هو أفضل منى بطريقة ما ، ومن هنا أستطيع أن أتعلم منه : إذا فعلنا ذلك وحاولنا اكتشاف مزايا الشخص الآخر ، ومنح الثناء المخلص والصادق للآخرين.. عندئذ سيحفظ الناس كلماتك لسنين.. وستبقى خالدة فى أذهانهم.. لأنك بهذا تجعلهم يشعرون بأهميتهم.. وتكون النتيجة أنهم سيستمعون إليك لأنك تحدثهم عن أنفسهم.. وهذا يفتح لك الباب الذهبى لقلوبهم وعقولهم .

٦-دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته :-

فالإنسان يعتز بالآراء التى يتوصل إليها بنفسه أكثر من تلك التى تقدم إليه مصنعة وكاملة التجهيز.. ولكن إذا استطعت أن تجرع رأيك للشخص الآخر.. وتجعله يشعر أنها فكرته ، فلاشك أنه سيدافع عنها .

٧-أسأل الآخر أسئلة بدلاً من إلقاء الأوامر :-

لأن الأوامر بطبيعتها منفرة للآخرين.. بخلاف الأسئلة . فلها بريق لا يقاوم .

٨-لا تجادل :-

لأنك إن فزت أو هزمت فأنت الخاسر في الحالتين.. فإذا هزمت فلاشك سيبقى الآخر عند وجهة نظره.. اما إذا فندت أقواله وحطمت وجهات نظره وسفهت أقواله.. فهو لن يسلم بانتصارك ، لأنك خدشت كبرياءه وسيبقى على وجهة نظره .

٩-توسل بالرفق واللين:

فنقطة قليلة من العسل كما قال "لنكولن" أفضل من قنطار من العلقم . وكذلك قليل من الرفق أفضل من كثير من الغضب والعنف والتهديد . فمهما بلغ غضبك ، فلن يجعلك تكسب الآخر إلى وجهة نظرك مهما كان منطقك ، بقدر ما يحققه لك قليل من الرفق واللين والتودد والثناء على مستمعيك .

ثالثاً :- مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي الحديث :-

١-دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر :

ونعني بها أنه عند النقاش توجد وجهات نظر متعدده ، فالمتحدث أمام بديلين لتأييد فكرته ، الأول هو مهاجمة أفكار الآخرين وانتقاد السلوك وتقديم النصائح ، كأن يقول للطرف الآخر : إن رأيك غير صحيح ، وأنك قد تصرفت بطريقة خاطئة ، وكان يجب عليك القيام بكذا ... الخ . وهذا الاتجاه من شأنه أن يخلق شعوراً عدائياً لدى المستمع ويدفعه إلى المعارضة .

أما الأسلوب الثاني فيقتضي من المتحدث أن يقول مثلاً : إن رأيك له وجاهته ولكن قد يكون من الأفضل كذا ، وأن تصرفك جيداً ، وكان يمكن تحسينه عن طريق القيام بكذا . ومعنى هذا أن المتحدث عليه أن يأخذ الجوانب الإيجابية في أقوال وتصرفات الأفراد ليدعم عملية الإقناع . وعليه ألا يشعر الطرف الآخر أن الهدف الرئيسي هو إثبات خطأ رأيه أو تصرفه .

٢-عدم الاستطراد :

بدرجة تعطي فرصة للأفراد في الشرود أو الأحاديث الجانبيه ، كما أن الإفراط في التفاصيل قد يؤدى إلى الدخول في موضوعات ليست محلاً للعرض أو النقاش ، وعلى المتحدث أن يلخص ما عرضه على مستمعيه ، وأن يركز على النقاط الهامه المتفق عليها وتلك التى تحتاج إلى نقاش .

وعندما يبدأ المتحدث في الحديث ، فعليه أن يستخدم ألفاظاً واضحة ودقيقة لا تحتمل التأويل ، وأن تكون لغته صحيحه ونطقه واضحاً ، كما يقتضى الحديث البدء بالأمور البديهيه التي لا يتوقع معارضة الأفراد لها ، وكذلك الأمور التى تهم الأفراد ، وعليه أيضاً أن يبدأ بأشياء جديدة ، ولا يكرر ما سبق قوله في لقاءات سابقة ، وعندما يبدأ في عرض موضوعات تحتمل الجدل والنقاش من جانب المستمعين ، فعليه أن يبدأ بوجهات النظر المشتركة ، ويعرض الموضوع وهو لا يسعى لفرض رأى معين ، لأن الأمر قيد النقاش .

٣-حشد وسائل التأثير المختلفة :-

فندعم أقوالنا أثناء الحديث بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والأمثال الشعبية والحكم.. وهى أحكام لها صفة المصداقية لدى المستمعين وخرجت عن دائرة المناقشة والإثبات . ولاشك أنها ستضمن تأثيراً قوياً لأقوالنا . وكذلك الاقتباسات والأمثلة تبسط ما نقول وتوضحه ، وتتضمن بالإضافة إلى فضيلة الإقناع فضيلة الإمتاع.. إذ تجذب إنتباه المستمعين وتجعلهم يستمعون باهتمام لأقوالنا وأحاديثنا . والإستفادة من هذه الوسائل يقتضى من المتحدث عند الإستعداد للحديث ، التنقيب في المصادر المختلفة لاستخلاص الأقوال المختصة بموضوعه.. كما أننا أثناء إدارة دفة الحديث ينبغى ألا نحشر هذه الأقوال حشراً ، وإنما تأتى بتلقائية ، وفى سياق تدفق الحديث ، حتى نضمن تحقيق الأثر المرجو منها .

٤-تنويع طرق المعالجة :-

إن الهدف الأساسي للحديث المؤثر هو أن يحقق اتصالاً.. ولذلك ينبغي عليك كمتحدث وفقاً لإطار الموقف ، ولطبيعة الموضوع ، ولجمهور المستمعين ، أن تتخذ طرق المعالجة المناسبة ، وأن تنوع في هذه الطرق بما يحقق الهدف الأساسي لك . فقد تختار لبداية الحديث أن توجه مجموعة أسئله.. وقد تبدأ برواية ، أو بحكاية ، أو بمثال ، أو بآية قرآنية . وأحياناً تفضل البداية بذكر جوانب الإستفادة من الموضوع ، أو نبدأ بالمقارنة بين حالين.. وقد نبدأ بتلخيص أهم جوانب الموضوع ، ثم بذكر أهم جانب فقط، ثم بعد ذلك نطور الحديث بتقديم الحقائق والمعلومات والبيانات والأرقام والإحصائيات ، مستخدمين أساليب التأثير المختلفة.. فقد نفضل أسلوب عرض الرأى الواحد ، أو الرأيين المتعارضين ، أو أسلوب التخويف ، أو التشجيع والحث ، أو غير ذلك من أساليب الإقناع . وقد نسوق من خلالها الحقائق والمعلومات والبيانات.. بطريقة مركزة أو بطريقة مفصلة.. ثم ننتقل إلى الخاتمة لنلخص فيها الحديث أو لنستخلص نتائج ، أو لندفع الجمهور إلى سلوك محدد . وفى هذه الحالة علينا أن نبسط ونسهل عملية التطبيق

وهناك أساليب بلاغية تعين على تنويع أساليب المعالجة متصلة بلغة الحديث ، كأساليب التكرار والأمر والنهى والإستفهام والتمنى والنداء ، وهناك الإيجاز والإطناب، وأساليب الإلتفات ، والتعبير عن المستقبل بلفظ الماضى ، والتعبير عن الماضى بلفظ المستقبل .

ويدخل فى سياق تنويع طرق المعالجة : طرق التعبير الحركى ب، التنويع فى استخدام الحركات الجسمية ، والإشارات ، والإيماءات ، والتنويع فى نغمة الصوت وسرعته وقوته.. وغير ذلك من السمات الصوتية . المهم أننا كمتحدثين ، ونحن نحدد أساليب المعالجة ونفاضل بينها نضع هدفنا نصب أعيننا دائما . فهو الهادى لنا لتحديد طرق المعالجة الأفضل ، ووفقاً لظروف الموقف الاتصالى المتغيرة . وفى إطار يتسم بالاستقراء والاستنتاج . وفى الاستقراء نعرض الحقائق والجزيئات والتفاصل لنستخلص مبدأ عاماً أو نتيجة شاملة . أى توجيه حركة التفكير من الخاص إلى العام.. والعكس فى الاستنتاج ، تكون حركة الفكر من العام إلى الخاص . فالاستقراء يساعدنا على الوصول

إلى القوانين والمبادئ والأحكام العامة . أما الإستنتاج ، أو الاستدلال الاستنتاجى، فيساعد فى مجال تطبيق هذه القواعد أو الأسس العامة.

٥-تجنب الأخطاء أو السقفات المنطقية :-

عند بناء الحديث سواء فى مرحلة الإعداد أو خلال الأحاديث العفوية.. ينبغى أن نتجنب العيوب التى تحول دون التفكير المنطقى المستقيم وهى :-

- التعميم المتسرع ، فلا نتسرع فى إصدار الأحكام وتعميمها بناء على مقدمات خاطئة .
- التمييز بين الرأى والحقيقة ، وعدم الخلط بينهما .
- تجنب تعمد الخروج عن سياق الموضوع الرئيسى أثناء المناقشة أو الحوار .
- تجنب عرض الأدلة فى غير سياقها للوصول إلى نتائج مضللة .
- تجنب استخدام أسلوب التشابه الجزئى بين شيئين للربط بينهما ، واستخلاص نتائج معينة من خلال هذا القياس الخاطئ ، للتأثير فى المستمع .
- استخدام المقدمات المنطقية الايحائية ، لاستخلاص موقف عاطفى ، أو نتيجة محددة للتأثير فى المستمع .

الأحاديث الحوارية

وهى نوعية من الأحاديث تعتمد بطبيعتها على الحوار ، كالمقابلات الصحفية والإذاعية والتليفزيونية ، والحلقات النقاشية.. وأحاديث يمثل الحوار جزءاً أساسياً فى بنائها وتكوينها.. ومن أمثلتها المؤتمرات ، والاجتماعات ، واللجان ، والمحاضرات ، والندوات ، والدروس والمفاوضات. وفى النوعين الآخرين هناك فرد يتولى دفة النقاش ، ومشتركون فى النقاش يقلون أو يكثرون.. يشتركون فى الحوار لإنجاحه وجعله بناءاً .

والضوابط التى تحدثنا عنها بالنسبة للتخطيط للحديث ومستلزمات الحديث المؤثر وسمات المتحدث الناجح تنطبق بصورة أساسية على الأحاديث التى تعتمد على المتحدث بصورة أساسية كالخطب والأحاديث الإذاعية مثلا .. أما الأحاديث الحوارية فتحتاج إلى مكونات خاصة لتوفير المتطلبات الأساسية لنجاح الحوار.. ويمكن بلورة هذه المكونات كما حددها العلماء على النحو التالى:-

١- تحديد هدف الحوار :

من المهم عند عقد حوار معين أن تحدد له هدفاً معيناً . وهذا التحديد يساعد على نجاحه ، وتوجيه الجهود باتجاه الموضوع ، ويضمن عدم خروج الحوار عن الهدف الذى عقد من أجله ، ويجب إبلاغ كافة المشتركين بموضوع الحوار وبأهدافه قبل عقد الحوار بوقت كاف .

٢- المشاركة فى الحوار :

ونقصد بها أنه لابد من وجود عدد من الأفراد حتى نطلق مسمى الحوار والمناقشة وتعنى بالمشاركة أن يسهم الأفراد المشتركون فى الحوار ، ولتحقيق درجة عالية من المشاركة فى الحوار ، يجب أن يتم اختيار الأفراد ممن لديهم اهتمامات بالموضوع ، وأن يكون هناك تجانس وتقارب فى المستوى الفكرى والعلمى للمشتركين ، كما يجب توفير البيانات والمعلومات الخاصة بالموضوع لهؤلاء الأفراد قبل موعد الحوار بوقت كاف .

٣- تكامل الآراء وتدعيم نتائج الحوار :

وذلك هو الهدف من عقد الحوار للوصول إلى رأى يأخذ فى الحسبان مختلف وجهات النظر . أن تحقيق التكامل فى الآراء يعتمد على موضوعية الأفراد وفهمهم للموضوع ولما يعرض من آراء ، كما يعتمد على من يدير المناقشة والحوار . والنجاح فى هذه الأمور يؤدى إلى الوصول بالحوار إلى نتائج فعالة . وعلى من يدير النقاش أن يلخص باستمرار الآراء المعروضة ووجهات النظر المختلفة ، ليبين للأفراد المشاركين ما تم الاتفاق عليه ، وما لم يزل قيد النقاش . وذلك يؤدى إلى حسن استخدام الوقت المخصص للحوار .

٤- قيادة الحوار :-

عندما تكون قائداً لحوار معين ، وذلك قد يكون فى صورة رئاسة اجتماع أو لجنة أو مؤتمر ، فإن عليك دوراً هاماً لإنجاح الحوار وجعله حواراً بناء ، ويرى بوستزونج المقترحات التالية لتحقيق ذلك -

- إعداد جدول الأعمال وتوزيعه قبل عقد الحوار ، ويفضل اشتراك الأفراد فى اقتراح هذه الموضوعات ، والاشتراك فى وضع تخطيط للحوار والمناقشة ، للاستعانة به فى إدارة الحوار .
- توفير الإمكانات المادية اللازمة للحوار ، كالأدوات والمقاعد ولوحة العرض عند الحاجة إليها ، فكل هذه الإمكانات تساعد على تفاعل الأفراد وتزيد من قدرتهم على التعبير وعرض الآراء .
- تقليل العوائق النفسيه والماديه بينك وبين المشاركين ، وذلك عن طريق عدم فصل موقع قائد الحوار عن بقية المشاركين ، وإبراز روح الفريق والتعاون على الحوار .
- تخطيط الأسئلة بحرص ، وتحديد هدفها فقد تكون للحصول على بيانات ومعلومات ، أو للبحث عن آراء ووجهات نظر ، ويجب أن تكون الأسئلة واضحة ، وتوجه للمجموعة ككل ، إلا فى حالات معينة توجه لفرد معين ، مع ضمان استعداده للإجابة عن هذا السؤال .

- عند توجيه أحد الأعضاء لسؤال معين ، يفضل اعادته على المجموعة وإعطاء الفرصة للأفراد للإجابة عنه بدلاً من المبادرة من جانبك بالإجابة ، فهذا يدعم المشاركة والتفاعل على أن تستخلص نتائج هذه الإجابات وتوجزها للأعضاء .
- كن متيقظاً ، ومتعاطفاً ، ومباشراً .
- عندما تحاول أن تعرف رأى الجماعة فى مشكلة ما ، ومع ذلك تريد الاحتفاظ بالقرار لنفسك كن أميناً ، واشرح ذلك للجماعه .
- شجع الأعضاء على التقدم بمقترحاتهم تطوعاً قبل أن تبدأ أنت أو الجماعة فى استخدام معايير دقيقة لتقويم الحلول المطروحة .
- امتنع عن تقديم رأيك الخاص ، وذلك يتوقف على الدرجة التى ستسمح بها للجماعة فى اتخاذ القرار ، لا تعرض رأيك فى بداية الاجتماع لمناقشة مشكلة ما .

٥- المشاركة فى الحوار :-

لكى تكون عضواً فعالاً فى حوار ما ، فعليك أن تتذكر طبيعة الحوار . وأن الهدف منه هو الوصول إلى رأى مشترك يعتمد على اقتناع الأفراد من خلال الآراء المتعددة . ويتطلب تحقيق ذلك مراعاة الأمور التالية :-

- الاستعداد الذهنى والفكرى عند المشاركين فى الحوار والرغبة التعاونية فى إنجاح النقاش.
- تفهم أهداف وأساليب الحوار . واتجاهات المشاركين فيه والمساعدة فى توجيه النقاش نحو الوجهة السليمة التى تحقق أهداف الحوار .
- المبادأة والإيجابية فى الحوار ، وذلك يعنى عدم حجب الحقائق أو الإنتظار لحين طلبها ، ولكن على الفرد المشارك فى الحوار أن يقدم ما لديه من آراء ومعلومات عندما يجدها تفيد الحوار . وألا يستأثر بكل الوقت المتاح للحديث
- اعطاء الاهتمام المتوازن لجميع المشاركين فى الحوار ، ومحاولة كسب اقتناع جميع المشاركين ، وليس فرداً أو أفراداً معينين .
- البحث عن أوجه الاتفاق فى الرأى عندما تختلف وجهات النظر ، وحاول تدعيم نقط الاتفاق مرتكزاً على الأسانيد والأدلة .

الأحاديث التليفونية

تختلف الأحاديث التليفونية عن كل من الأحاديث الحوارية والأحاديث المباشرة التى لا تعتمد على الحوار.. فهى أحاديث غير مباشرة وتلقائية وسريعة.. وذات طبيعة خاصة . وتعتبر الآن أحد أنماط الاتصال الرئيسية فى كافة قطاعات الأعمال .

وعندما تكون موظفاً أو عاملاً بمؤسسة ما فإن عملية الرد على التليفون تعد واجباً هاماً، ،لأنك تمثل مؤسستك أو المكتب الذى تعمل فيه.. ومن خلال نغمة صوتك فى عملية التحية ، وطريقة ردك على المكالمة ، يمكنك أن تخلق انطباع الود ، أو عدم الود تجاه من يحادثك .

وعندما تكون البادئ بالمحادثة فعليك قبل الشروع فى طلب الرقم أن تحدد كل المعلومات والأفكار المطلوب نقلها فى عملية المحادثة ، ودونها حتى يمكنك إجراء اتصال تليفونى على أعلى مستوى . وخلال المحادثة اتبع الخطوات الآتية :-

- تحدث بصوت واضح .
- عند الاتصال أو عند استقبال محادثة.. أبدأ بالتحية ، ثم اذكر اسم المؤسسة أو الشركة .
- استكشف ما يريده المتحدث.. أو أخبره عما يريد باختصار .
- اجب بسرعة وعلى الفور .
- لا تترك المتحدث ينتظر على التليفون.. واخبره بما سوف تفعله.. أو تطلب منه الانتظار قليلاً لحين احضار الشخص المطلوب ، أو توفير البيان المطلوب .
- إذا لم تستطع تلبية طلب المتحدث ، أو كان الشخص غير موجود ، قدم له بدائل.. كأن يترك له رسالة أو يعاود الاتصال فى وقت آخر .
- اتسم بالهدوء والأدب واللباقة فى الرد .

مـــراجـــع الفصل الثانى

١- إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنسانى ودوره فى التفاعل الإجتماعى ـ دار محمد لاوى للنشر والتوزيع ـ الأردن ـ ١٩٩٣.

٢- أحمد الحوفى : فن الخطابة ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة ـ ط٢ ـ ١٩٩٣.

٣- أوريزون سويت مارون : سبيلك إلى الشهرة والنجاح ـ دار الكاتب العربى ، دار الشواف ـ الرياض ـ ١٩٩٢.

٤- إيرل بوسترونج : مقدمة فى إدارة الأعمال ـ ترجمة على السلمى ـ مكتبة النهضة المصرية ـ القاهرة ـ ١٩٧٦.

٥- حفنى محمود سليمان : السلوك التنظيمى والأداء ـ دار الجامعات المصرية ـ الاسكندرية ـ بدون تاريخ .

٦- ديل كارينجى : كيف نتعامل مع الناس ـ دار ومكتبة الهلال ـ بيروت ـ ١٩٩٥.

٧- ديل كارينجى : كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس ـ ترجمة عبد المنعم محمد الزيادى ـ مكتبة الخانجى ـ القاهرة ـ بدون تاريخ .

٨- ستيفن كونى : عادات النجاح السبع ـ ترجمة الدسوقى عمار ـ دار المعارف ـ ١٩٩٧.

٩- سعد مصلوح : دراسة السمع والكلام ـ عالم الكتب ـ القاهرة ـ بدون تاريخ .

١٠- سعيد يس عامر : الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكى لها ـ دار المريخ ـ الرياض ـ ١٩٨٦.

١١- صديق محمد عفيفى وآخرون : الإدارة فى مشروعات الأعمال ـ مؤسسة دار الكتب للطبع والنشر والتوزيع ـ الكويت ـ ١٩٧٧.

١٢- العادل عطيه رحيم : محاضرات فى السلوك الإنسانى فى إدارة المنظمات ـ دارالموفق ـ ١٩٨٦

١٣- عبد القادر حسين : فن البلاغة ـ عالم الكتب ـ بيروت ـ ١٩٨٤.

١٤- عبد الوارث عسر : فن الإلقاء ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ ١٩٩٣.

١٥- على رزق : نظريات فى أساليب الإقناع ـ دار الصفوة ـ بيروت ـ ١٩٩٤.

١٦- فاروق أبوزيد : فن الكتابة الصحفية ـ عالم الكتب ـ القاهرة ـ ط٣ ـ ١٩٨٥.

١٧- فيصل المقدادى : فن الخطابة والإلقاء ـ منشورات جامعة قاريوس .

١٨- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبى : المداخل الأساسية للعلاقات العامة ـ المدخل الاتصالى ـ دار الفجر ـ القاهرة ـ ١٩٩٥.

١٩- محمد منير حجاب : نظريات الإعلام الإسلامى ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ الاسكندرية ـ ١٩٨٢.

٢٠- محمد مصطفى أحمد : الاتصال في الخدمة الإجتماعية ــ دار المعارف الجامعية ــ الاسكندرية ــ ١٩٩٤.

٢١- متولى السعيد متولى : السلوك التنظيمي ـ مدخل تحليلي ـ المؤلف ط٢ ١٩٨٣.

٢٢- محمد العبد : العبارة والإشارة ـ دراسة في نظرية الاتصال ــ دار الفكر العربي ــ القاهرة ــ ١٩٩٥.

٢٣- هارى شو : ثلاثون طريقة لتحسين قدراتك ـ ترجمة وفيق مازن ـ دار المعارف ط٢ ـ ١٩٩٦.

٢٤- وليم .ج . ماكولاف : فن التحدث والإقناع ـ ترجمة وفيق مازن ـ دار المعارف ـ القاهرة ١٩٥٤.

25- Brown, Gillian, Yale, Georgl, Discourse Analysis, Cambridge Uni Press. 1984.

26- Grice, Paul : Logic and Conversation, in : Cole and Morgan (١٠٠) (eds.) (1975).

27- Little P, Communication at Work, Pitman, 1987.

28- Marphy, H, Peck. Ch, Effective BUsinen Cammunication, 3 rd Ed. Mceraw - HiuBime, U.S.A, 1980.

29- Nicky Stanton, Mastering Communication, 3 rd Ed, Macmilian Press LTD. 1996.

30- Peel M, Improuing Your Communication Skills, Kogan Page, 1990.

31- Robinson D, Power R, Spotlight on Communication, Pitman, 1984.

32- Smithson S, Whitehead J, Business Communication, Croner Publications, 1987.

33- Salzman, Zdenk : Language, Culture and Society, An Introduction to Linguistic Anthropology, Westview Press, Oxford (1993).

34- Stuart Harris : Humman Commanications, 3 rd Ed, NCC, Blaekwell Limited, 1993.

الفصل الثالث

مهارات السؤال

- مفهوم السؤال وطبيعته .
- أهمية السؤال .
- تطور دراسته .
- وظائفه .
- أنواعه .
- مراحل توجيه السؤال :-
  - مرحلة الإستعداد لطرح السؤال .
  - مرحلة الطرح .
  - مرحلة الإجابة والتقييم ورجع الصدى .

مفهوم السؤال وطبيعته

السؤال أداة إيجابية خلاقة للحصول على المعارف والمعلومات فى مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية . وفى مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية . وعلى مدارج الحياة المختلفة فى الطفولة والصبا ، والشباب والشيخوخة .. ولهذا يقول البلاغيون إن الإستفهام هو طلب العلم بشئ لم يكن معلوماً من قبل.. ويقولون إن للكلام قمة عليا فى البلاغة ، وإن أسلوب الإستفهام يحتل أعلى مكان فى تلك القمة .

ومن جهة علماء الاجتماع ، فالسؤال يعد أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة الإنتشار ، ومن أهم مهارات التفاعل الاجتماعي.. فالاتصال الذى يبنى على الأسئلة والأجوبة ، كما يقول "ستراك" و "تشو وارز" يعد من أكثر أشكال التفاعل الإنسانى أهمية.. ففى معظم المواجهات الاجتماعية تسأل الأسئلة ويجاب عليها . وبهذه الطريقة تجمع المعلومات ، وتشجع المحادثة .

ويتفق علماء الاجتماع والاتصال وعلماء البلاغة على تعريف السؤال بأنه طلب الحصول على المعلومات سواء أكانت واقعية أم خلاف ذلك .

والحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين :—

- التعبير اللفظى:

سواء أكان شفهياً ـ منطوقاً ـ أم مكتوباً ـ وهو عبارة عن جملة تقريرية مصحوبة بعلامات الإستفهام "كما يقول : "وود بيورى" ١٩٨٤ .

- التعبير غير اللفظى:

عن طريق الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرموز اللغوية . وتأخذ هذه الإشارات أشكالاً عديدة ، كارتفاع وانخفاض الأحبال الصوتية للتأكيد على بعض الكلمات ،

وحركات الرأس والكتفين والحواجب ، والاتصال البصرى المباشر ، والصمت وأصوات الهمهمة التى تصدر للدلالة على التأكيد أو التأييد أو الرفض .

وعبر هذين الطريقتين نتلقى السؤال . وقد نتوقعه أم لا.. المهم أننا فى جزء من الثانية بوعى وبلا وعى نقرر هل سنجيب على السؤال أم لا ؟.. وكيف ستكون إجابتنا ؟.. وبالنسبة للمتلقى فبنفس السرعة أيضاً يتلقى الإجابة.. ويتفهمها.. ويقرر ما إذا كانت الإجابة كاملة أم لا.. وإذا ما كانت غير مقنعة أو غير كافية فسرعان ما يمطرنا بسؤال آخر أو سؤالين.. لمتابعة النقطة التى يسأل عنها .

وعبر هذه العملية يتحقق المعنى الحقيقى للسؤال وهو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر والميول والاتجاهات بين طرفى عملية الاتصال . ويتحقق الهدف من الاتصال من وجهة نظر الاجتماعيين وهو التفاعل الاجتماعى.. ويكون عادة فى ذروته مع الأطفال الصغار الذين يلعب السؤال بالنسبة لهم دوراً حيوياً فى استكشاف العالم المحيط بهم ، والتعرف على جوانبه المختلفة ، وتكوين صورة ذهنية نقدية متكاملة عنه .

أهمية الســـــؤال

للسؤال أهمية كبرى فى كثير من المجالات :

▪ فى مجالات الحياة العامة :-

الاتصال نشاط إنساني يمارسه الإنسان فى كل لحظة من لحظات حياته اليومية، ينقل بواسطته المعلومات والأفكار والآراء والرغبات والمشاعر والمطالب إلى الآخرين ، عبر الوسائل الممكنة ، خلال إطار موقفى بين طرفى الاتصال ، لتحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف المشتركة.. وهذا النشاط لا يمكن أن يتم بلا حوار.. ولا حوار بلا أسئلة.

وعادة السؤال تلازمنا منذ الصغر.. وقبل أن نتعلم القراءة والكتابة . فمع بداية عامنا الثاني نبدأ فى ملاحظة والدينا ، والمحيطين بنا ، وحصارهم بالأسئلة لاستكشاف العالم المحيط بنا ، والتعرف على خفاياه وبواطنه ، وللوقوف على العلل والأسباب للظواهر المختلفة وذلك فى محاولة للتكيف والتأقلم مع العالم المحيط بنا .

وعبر رحلة العمر نتحول بأسئلتنا إلى معلمينا ، وإلى الخبراء والعلماء والباحثين.. ورغم آلاف الكتب والبحوث ، والتى لم تكن إلا نتيجة لمجموعات هائلة من الأسئلة ، فإننا نسأل أيضاً لاستكناه ما خفى بين سطورها من معان لا تزال فى بطون العلماء والخبراء ومصادر المعلومات . ومنها ما لم يخطر على بال المؤلفين .

والسؤال أيضاً مهم عبر رحلتنا الحياتية اليومية . فخلال ساعات يقظتنا.. نديرر بأنفسنا مئات الحوارات مع الآخرين . وإذا تأملنا هذه الحوارات سنجد أن السؤال هو وسيلتنا لفتح الحوار ولتحويل موضوعه إذا أردنا .

فهو الوسيلة التى نراعى بها الآخرين ونرحب بهم عندما نسألهم عن صحتهم وأحوالهم بصوره طيبة وتلقائية.. وهو وسيلتنا للتعرف على أخبارهم وأخبار الدنيا من حولهم.. وأيضاً

وسيلتنا لاستفزاز بعضنا البعض . ولمحاصرة بعضنا للبعض الآخر بأسئلة قد تمس أدق الخصوصيات فى السياقات المختلفة . أو لكسب محبة الناس ومودتهم .

فالسؤال أداة أساسية لا يمكننا الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة.. فهو المفتاح الذى يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والأفكار والمواقف ووجهات النظر المختلفة .

• أهمية السؤال فى مجالات التفاوض الإدراى والسياسى :-

وإذا نظرنا إلى مجالات التفاوض الاجتماعى والإدارى والسياسى سنجد أن السؤال هو أساس عمليات التفاوض.. ولحن نستخدم الأسئلة هنا لجذب الانتباه ، أو للحصول على المعلومات ، أو لاعطاء معلومات ، أو لاختبار صحة المعلومات ، أو لاثارة التفكير ، أو لتنشيط المناقشة ، أو للوصول إلى نتيجة ، أو لتغيير مجرى الحديث ، أو لكسب الوقت ، أو لإضافة معلومات ، أو لإرباك المتفاوض ، أو لحصار الخصم أو استفزازه.. وقد نستخدمه لكل هذه الأغراض أو لبعضها .

• أهمية السؤال لمجالات التعليم المختلفة :-

وفى مجال التعليم تبدو للأسئلة أهمية خاصة . فقد نستخدمها للتذكر لجعل المتعلم يتمكن من استرجاع المادة التى تعلمها ، أو للتفسيرفتجعل المتعلم يربط من خلاله بين فكرتين ، أو يستخلص المعنى الضمنى ، أو يدرك علاقة التعميم بالشواهد التى تؤيده ، أو يستخلص علاقات من الجداول والرسوم البيانية والخرائط .

وقد نسأل أسئلة التطبيق التى تتطلب من المتعلمين تطبيق ما تعلموه لاستخلاص مفاهيم وتعميمات ونظريات تفيد فى حل مشكلات غير مفهومه . وأيضاً نستخدم الأسئلة للتقويم.. لإعطاء المتعلم الفرصة للحكم على شئ ما ، سواء أكان سلوكاً ، أم أختباراً ، أم عملاً ، أم فكرة ، مع أعطاء أسباب يبرر بها حكمه .

• السؤال فى مجال الاتصال الدعوى :-

وفى إطار الحديث عن أهمية السؤال للاتصال الدعوى تبرز لنا أمثلة كثيرة من الحديث النبوى الشريف تعكس مدى هذه الأهمية . وقد تعرضنا لمناقشتها فى كتابنا "التفسير

الإعلامى لصحيح البخارى".. فقد استخدم السؤال استخدامات كثيرة تعكس الإدراك الواعى لقيمته ولوظائفه .

ومن ذلك استخدم السؤال لجذب الانتباه.. وللتدرج بالجمهور من ما يعرفون إلى ما لا يعرفون . كما فى حديث عبد الرحمن بن أبى بكره عن أبيه "ذكر النبى صلى الله عليه وسلم قعد على بعيره وأمسك إنسان بخطامه أو بزمامه ـ قال: أى يوم هذا ؟ فسكتنا حتى ظننا أنه سيسميه سوى اسمه . قال: أليس يوم النحر ؟ قلنا بلى . قال: فأى شهر هذا ؟ فسكتنا حتى ظننا أنه سيسمه بغير اسمه فقال: أليس بذى الحجة ؟ قلنا بلى ، قال: فإن دماءكم وأموالكم وأعراضكم بينكم حرام كحرمة يومكم هذا فى شهركم هذا . فى بلدكم هذا . ليبلغ الشاهد الغائب . فإن الشاهد عسى أن يبلغ من هو أوعى له منه .

وهنا نلاحظ الانتقال بالجمهور من خلال السؤال من حرمة الأشياء التى سئلوا عنها ويعرفونها إلى بيان حرمة الدماء والأموال والأعراض.. ليكون ذلك أدعى لسهولة استيعاب الرسالة الإعلامية وتذكرها والعمل بمقتضاها .

ويلاحظ هنا المزاوجة بين أسلوب التساؤل وأسلوب الوقفة أو الصمت.. فعقب كل سؤال.. وقفة طويلة تسترعى انتباه المستمع وتدفعه للتفكير والتأمل واستشعار عظمة ما سيخبرهم به الرسول عليه الصلاة والسلام . ولذا قال بعد هذا.. فإن دماءكم.. إلى آخره مبالغة فى تحريم الأشياء المذكورة .

وقد يكون السؤال للتعليم :- فعن محمد بن الحنفية عن على قال : كنت رجلاً مزاءاً فأمرت المقداد أن يسأل النبى صلى الله عليه وسلم . فسأله فقال : فيه الوضوء . والتساؤل هنا من قبل الجمهور لغرض التعلم . أى لمعرفة أشياء غير معروفة لهم من قبل.. ويلاحظ هنا موافقة الجواب للسؤال.. ليكون أدعى للفهم ولثبات المعلومة وحفظها وتذكرها ولذلك اتسم السؤال بالصياغة المركزة . والجواب بالوضوح والإبانة والاختصار .

وأحياناً نجد السؤال من قبل المتعلم ليتأكد من مطابقة الجواب لما لديه من معلومات وللتأكد من مدى صحتها.. ويتضح لنا ذلك من الحديث الذى رواه أنس رضى الله عنه.. قال : بينما نحن جلوس مع النبى صلى الله عليه وسلم فى المسجد دخل رجل على جمل فأناخه فى المسجد ثم عقله ثم قال لهم: إيكم محمد.. والنبى صلى الله عليه وسلم بين

ظهرانيهم فقلنا : هذا الرجل الأبيض المتكئ . فقال له الرجل : ابن عبد المطلب . فقال له النبى صلى الله عليه وسلم قد أجبتك : فقال الرجل للنبى صلى الله عليه وسلم إنى سائلك فمشدد عليك في المسألة فلا تجد عليّ في نفسك.. فقال : سل عما بدا لك فقال: أسألك بربك ورب من قبلك . آلله أرسلك إلى الناس كلهم ؟ فقال : اللهم نعم . قال : أنشدك بالله . آلله أمرك أن تصلى الصلوات الخمس في اليوم والليلة ؟ قال: اللهم نعم . قال: أنشدك بالله ، آلله أمرك أن تصوم هذا الشهر من السنة ؟ قال اللهم نعم .قال : أنشدك بالله ، آلله أمرك أن تأخذ هذه الصدقة من أغنيائنا فتقسمها على فقرائنا ، فقال النبى صلى الله عليه وسلم : اللهم نعم . فقال الرجل : آمنت بما جئت به . وأنا رسول من ورائي من قومي . وأنا ضمام بن ثعلبه أخو بني سعد بن بكر .

• أهمية السؤال لمجالات الإدارة :-

أما بالنسبة لمجالات الإدارة فالسؤال مهم . في مقابلات التوظيف والاجتماعات الدورية الهادفة ، والدورات التدريبية ، والمؤتمرات السنوية ، والندوات ، والمؤتمرات والعروض التجارية ، واستبيانات تقييم الخدمات ، والتسويق وحل المشكلات ، وتقييم الأداء ، واتخاذ القرارات .

فمثلاً بالنسبة للتوظيف نجد أن السؤال مهمّ للأستثمار الأمثل لقدرات ومهارات موظفيك ، ولتحقيق تفاهم أفضل . وليعرف الموظفون ما تحتاج إليه . وكذلك عند إسناد الأعمال المختلفة إلى أفراد بعينهم يساعدنا السؤال على استكشاف مواهبهم واستثمارها الإستثمار الأمثل .

وكذلك عند اختيار الموظفين الجدد لا يمكننا الاستغناء عن السؤال.. فنحن نسأل أنفسنا وكبار معاونينا أسئلة لوضع الملامح الرئيسية للوظيفة مثل : أى نوع من الأشخاص نحتاج إليه ؟ ما المواصفات الضرورية للوظيفة ؟ المهارات والقدرات اللازمة لأداء الوظيفة ؟ أى مستوى من الجودة نريد أن يؤدى به العمل ؟ .. ثم نحدد الأسئلة التى سنقيس بها هذه الجوانب في طالب الوظيفة لاختيار الأفضل .

وتستخدم الأسئلة كذلك في مجالات اتخاذ القرارات والانتاج والتدريب والتقييم وفى مجال ابتكار الأفكار وحل المشكلات . فمثلاً لحل المشكلات يوجه المدير أسئلة فى

اجتماعات الموظفين للتعرف على المشكلة وتحديد الأسلوب الأمثل لعلاجها فيسأل عن المشكلة ؟ متى بدأت ؟ ولماذا ؟ وما هى العوامل المسببة للمشكلة ؟ وهل هذه المشكلة جزء من مشكلة أكبر ؟ وما هو تاثيرها على مسار العمل ؟ وما الاقتراحات لتحسين الموقف أو حل المشكلة ؟ .

السؤال فى المجالات الإعلامية :-

وفى مجالات الاتصال الإعلامى لا يمكن الاستغناء عن السؤال . سواء للحصول على الأخبار ، أو لجمع مادة التحقيقات والأحاديث والتقارير والمقالات الصحفية.. وتبرز أهميته على مستوى المشاركين فى عملية الاتصال الإعلامى : المحررين والمتحدثين والقراء على السواء .

فبالنسبة للمحرر :

يمثل السؤال جوانب أهمية عديدة وهى كما حصرها الدكتور محمود أدهم تتمثل فى الجوانب الآتية :-

- يساعد على سبر غور الموضوع المطروح للمناقشة وحصره داخل إطر محددة.. وتحديد عناصره الرئيسيه . والقضايا والأفكار التى تدور حولها المناقشة .
- يحدد بدقة ما يريد المحرر طرحه.. ويجعله واضحاً حتى يمكن للمتحدث تقديم الإجابات الشافية والدقيقة .
- يساعد على بقاء الموضوعات المراد طرحها واضحة فى ذهن المحرر دون أن ينس جانباً مهماً من جوانبها .

ومن زاوية المتحدث فإن الأسئلة تفيد فيما يلى :-

- تحديد ما يراد الاستفسار عنه وطرحه ومناقشته وتقديم الإجابات المحددة .
- تقسيم موضوع الحديث إلى نقاط وموضوعات متفرعة فتسهل من ثم الإجابة عليها وتحديد جوانب الأهمية فى موضوع الحديث .
- تحدد الأسئلة بدقة ووضوح نوعية الإجابات المطلوبة وطبيعتها .
- تعطى للمتحدث فرصة للتفكير والتوقف عند كل سؤال للبحث عن الإجابة الوافية له .

ومن زاوية القراء توفر الأسئلة لهم جوانب عديدة أهمها :-

- الإحاطة الشاملة بالموضوع من خلال الإجابات عن الأسئلة المختلفة .
- تقسيم الموضوع إلى أجزاء يختص كل جزء منها بسؤال معين ، مما يساعد على سهولة فهمه وقراءته والتوقف عند بعض النقاط لالتقاط الأنفاس أو لإعمال الفكر .

....

ومن العرض السابق يتضح لنا مدى أهمية السؤال فى جوانب حياتنا المختلفة وأن أهمية السؤال تنبع من سر قوته الغامضة التى يسيطر بها علينا.. وتتمثل هذه القوة فى قدرته على استثارة الذهن وعلى اتاحة الفرصة للناس لاستخدام عقولهم.. ولذلك يرحب جميعنا بالإجابة عن الأسئلة . ولا يكاد يوجد إنسان ، أو مجال من مجالات العمل ، أو نشاط من الأنشطة التى نمارسه على مدار اليوم لا يحتاج إلى السؤال ، أو يمكنه الاستغناء عنه.

تطور دراسة السؤال

بحوث السؤال فى التراث العربى

درس السؤال من الدروس المهمة التى شغلت بال اللغويين والبلاغيين منذ زمن بعيد . فقد أجمع البلاغيون العرب على أن الإستفهام أوفر أساليب الكلام معانياً ، وأوسعها تصرفاً، وأكثرها فى مواقف الإنفعال ورردوداً . ولذا ترى أساليبه تتوالى فى موقف التأثر ، وحيث يراد التأثير ويصبح الشعور للاستمالة والإقناع .

ويقولون إن الكلام قمة عليا فى البلاغة . وإن أسلوب الإستفهام يحتل أعلى مكانه فى تلك القمة .

وقد درس اللغويون العرب وظائف الإستفهام ، وحددوا أدواته ، وحددوا معانيها . فمن يسأل بها عن العاقل.. وما لغير العاقل . ومن للزمان فى الماضى ، والمستقبل . وكيف للحال . وإيان يسأل بها عن الزمان والمستقبل . وأين للمكان . وأنى للحال ، بمعنى كيف . وكم للعدد.

كما تجاوز العلماء العرب المعانى الأصلية لأدوات الإستفهام إلى المعانى النوعية التى تستفاد من هذه الأدوات ، وتعرف بسياق الكلام ، وقرائن الأحوال ، فتبرز لنا معنى آخر غير التى وضعت له.. وفى هذه الحالة لا نستطيع التعرف على وظائف الإستفهام إلا إذا وقفنا على حال القال وحال المخاطب والظروف المحيطة بهما ، حتى نستخلص المعنى البلاغى والهدف البعيد الذى يرمى إليه الكلام ولا تدل عليه أداة الإستفهام فى معناها الأصلى..

وقد حصر السيوطى واحداً وثلاثين وظيفة للإستفهام فى هذا السياق . فالهمزة مثلاً تستخدم للإنكار والتعجب والاستبعاد ، والتوبيخ والتلطف والنصح . وهل.. للنفى والعبرة والأمر والتمنى واليأس والقنوط والنصح .

فالاستفهام يستخدم للتشويق وللتحضير والوعيد.. والأمر والإنكارالتعجب والتمنى. وابن جنى يوضح لنا الأسباب التى تدعو إلى خروج الإستفهام عن صورته متعمقاً ببواطن النفس البشرية ، مدركاً لأغوارها السحقية ومراميها المتعددة ليصل السائل بسؤاله إلى كل

ما ينبغى الوصول إليه فيقول : اعلم أنه لا شئ يخرج من بابه إلى غيره إلا لأمر قد كان.. ذلك أن المستفهم عن الشئ قد يكون عارفا به مع إستفهامه فى الظاهر عنه . ولكن غرضه بالإستفهام عن أشياء منها :

- أن يتعرف حال المسئول هل هو عارف به .
- أن يرى الحاضر غيرهما أنه بصورة السائل المسترشد لما فى ذلك من الغرض .

ولغير ذلك من المعانى التى يسأل السائل عما يعرفه لأجلها وبسببها . وبهذا يضع بن جنى أيدينا على بعض الدواعى البلاغية التى اقتضت إخراج الإستفهام عن صورته إلى صور أخرى .

ولذلك فإن عملية السؤال تستوجب تفكيراً مسبقاً . ونوعاً من التحضير . ويرتبط السؤال بهدف واضح ومحدد . كما يرتبط بالكتيكات التى تعتمد عليها.. ولهذا فنحن نرتب ونجهز الأسئلة بشكل منطقى . ونلقى بها فى الوقت المناسب.. ونراعى فى أسئلتنا احترام الآخرين وليس الاستخفاف بهم.. ولهذا ينبغى على العاملين فى حقول الاتصال التعرف على الخطوات الرئيسية لتوظيف الأسئلة على أساس . ولضمان تحقيق الأسئلة لوظائفها الأساسية .

تطور بحوث السؤال حديثاً :-

تطورت بحوث السؤال منذ منتصف القرن الحالى تقريباً.. ودخل إلىحلبة الدراسة إلى جوار البلاغيين واللغويين ، علماء التربية والاجتماع والاتصال.. وانحصرت دراساتهم فى بعدين أساسين هما :

- تصنيف الأسئلة .
- ـ تحديد طبيعة الأسئلة ووظائفها وتأثيراتها .

وكان أهم مجالين حظيا باهتمام أكبر هما :-

- مجال التدريس .
- مجال الممارسات المهنية .

وبالنسبة لتصنيف الأسئلة فى مجال التدريس :

والذى انسحب بعد ذلك على باقى المجالات كانت أهم الدراسات التى صنفت الأسئلة على النحو التالى :-

١- (Bloom) ١٩٥٦ : معرفة ، فهم ، تطبيق ، تحليل ، تركيب ، تقويم .

٢- (Achner) ١٩٦١ : تذكر ، تفكير ، تفكير ابتكارى ، تقويم .

٣- (Gallagher & Aschner) ١٩٦٣ : تذكر ، تفكير مقيد ، تفكير منطلق ، تفكير تقويمى .

٤- (Taba) ١٩٦٣: السيكولوجية ، التركيزية ، التوسعية ، والأسئلة المفتوحة.

٥- (Sanders) ١٩٦٦: تذكر ، ترجمة ، تفسير ، تطبيق ، تحليل ، تركيب ، تقويم .
على ان تقسيم (Sanders) ما هو إلا تعديل لتقسيم (Bloom) .

٦- (Guszak) ١٩٦٧ : تذكر ، ترجمة ، شرح ، استدلال ، تقويم .

٧- (Wright & Nuthall) ١٩٧٠ : الأسئلة المحدودة .

٨- (Barnes) ١٩٧١ : المعرفية ، العقلية ، المفتوحة ، غير العقلية ، الاجتماعية .

٩- (Solomon et al) ١٩٧١ : الفرضية ، الرأى الشخصى ، التفسيرية ، غير المحددة، المعرفية .

١٠- (Gunning) ١٩٧٨ : تذكر ، ترجمة ، تفسير ، تطبيق ، تقدير استقرائى ، تقويم ، تحليل ، تركيب .

١١- (Fraenkel) ١٩٨٠ : تذكر ، وصف ، تفسير ، تركيب حكم ، مفتوح النهاية .

١٢- (كوثر كوجل ، ١٩٨٣) : تذكر ، فهم ، تطبيق ، تحليل ، تقويم ، تركيب .

أما فى مجال طبيعة ووظائف الأسئلة فكانت أهم الدراسات :-

١- (Coreg) ١٩٤٠ : وكانت هذه الدراسة لبحث استخدامات السؤال فى المجالات المهنية المختلفة وبالتطبيق على مجال التدريس ومن خلال تسجيل المحادثات فى ستة فصول دراسية.. وجدت أن المدرس يسأل في المتوسط سؤلاً كل ٧٢ ثانية .

٢- (Resnick) ١٩٧٢ : وقد طبقت الدراسة فى مدرسة للأيتام بجنوب شرق لندن على تلاميذ يتراوحون فى السن ما بين ٥ - ٧ سنوات.. ووجد أن ٥٩٪ من المدرسين يسألون دائماً .

٣- (Dillion) ١٩٨٢ : قام بمراجعة الدراسات التى تمت فى هذا المجال ، وانتهى إلى أن المدرسين يسألون فى المتوسط سؤالين كل دقيقة أما التلاميذ فيسألون سؤالين فى الساعة.. وأن المدرسين يستقبلون من ١:٦ من أسئلة الطلاب . وأن الامتناع عن سؤال الأسئلة ليس عادة بين الأطفال .

٤- (Tizard et al) ١٩٨٣ : أثبتت هذه الداسة أن طفلة الأربع سنوات والتى تسأل فى المنزل ٢٤ سؤالاً كل ساعة.. لا تسأل فى المدرسة إلا من ١:٤ سؤالاً فى الساعة.. وقد ذكر الأطفال أن السبب فى توقفهم عن الأسئلة فى الفصل يرجع إلى خوفهم من رد الفعل السلبى من المدرسين .

وبالنسبة لدراسة الأسئلة فى المجالات الأخرى فهناك دراسات عديدة لعلماء آخرين :-

١. فى مجال الصحافة : دراسة " Metzier " ١٩٧٧ .

٢. فى مجال المنطق : دراسة " Kiefer " ١٩٨٢ .

فى المجال الطبى : دراسة " Fisher and Groce " ١٩٨٣ر ١٩٩٠: وفى هاتين الدراستين وجد أن الأطباء هم الذين يسألون أغلب الأسئلة . والمرضى يجيبون أغلب الوقت . وأنه من مجموع ٧٧٣ سؤالاً وجهت من قبل ٢١ طبيبا للمرضى وجد أن ٩٪ فقط من الأسئلة كانت للمرضى.. وأن حوالى نصف الأطباء يتضايقون من أسئلة المرضى .

٣. فى مجال اللغويات : دراسة " Meyen " ١٩٨٨ ، وكذلك دراسة Dillion فى مجال التعليم .

٤. في مجال الصيدلة : دراسة " Morrow et al " ١٩٩٣ : ووجدوا أن المرضى يسألون الصيادلة بمعدل ٢،٥ سؤالا . وفى المقابل يسأل الصيادلة حوالى ٤،١ سؤال.. وهى نسبة أعلى من نسبتها لدى الأطباء.. أى أن المرضى يتفاعلون مع الصيادلة أكثر من الأطباء . وأن الصيادلة يستجيبون لتلبية احتياجات المرضى أكثر من الأطباء .

وبالإضافة إلى ذلك توجد دراسات أخرى كثيرة اهتمت بدراسة طبيعة السؤال ووظائفه وتأثيراته.. فضلاً عن العديد من المقابلات والبحوث التى درست السؤال وتأثيراته والدراسات الخاصة بتحليل السؤال فى سياق النصوص الأدبية المختلفة .

وظائف السؤال

على ضوء دراسات اللغويين والبلاغيين وعلماء الاجتماع والتي تعد المقدمات الأساسية التي استخلص منها العلماء المعاصرون الوظائف المختلفة للسؤال أو للإستفهام.. يمكننا حصر الوظائف الآتية :-

١. إقناع الآخرين .
٢. الحصول على المعلومات أو تلقيها .
٣. زرع الأفكار وتكوين الآراء .
٤. معرفة آراء الآخرين وفهمهم واتجاهاتهم ومشاعرهم .
٥. إزالة الأفكار المشوشة .
٦. الحث والتشجيع .
٧. الحصول على تعهدات .
٨. حل المشكلات .
٩. تقليل الأخطاء .
١٠. التغلب على المعارضين.. وتفادى المعارضة .
١١. بث الطمانينة .
١٢. استطلاع الحقائق ، واختبار صحة المعلومات .
١٣. تنشيط المناقشة .
١٤. تنمية روح الود وعلاقة التعاون .
١٥. تقليل الأخطاء .
١٦. تجنب الانتقادات .
١٧. إزالة سوء الفهم .
١٨. اكتشاف المعلومات الخافية .
١٩. تكوين الرأى .
٢٠. صياغة القرار .

٢١. استمرار التحكم في الاتصال أو استمرار المناقشة .

٢٢. إثارة التفكير .

٢٣. تجنب الحديث مع شخص ما .

٢٤. جذب الانتباه للفرد المسئول أو الجماعة .

٢٥. لفت الأنظار .

٢٦. كسب الوقت .

٢٧. تغيير مجرى الحديث .

٢٨. إخفاء العواطف .

٢٩. إثارة الآخرين .

٣٠. الحصول على رد فعل كتشجيع المشاركة الفعالة أو الحصول على تعليقات أو إستثارة التفكير النقدى .

٣١. إضافة معلومات أخرى .

٣٢. الخروج من مأزق .

٣٣. المشاركة والمخاصمة .

٣٤. تأخير الوصول إلى حل أو اتفاقية .

٣٥. إخفاء عجزنا عن التفكير .

٣٦. إظهار الذكاء بالرد على سؤال بسؤال .

٣٧. الظهور بمظهر القوة .

٣٨. لاختبار القدرة على التذكر .

٣٩. للربط بين السبب والنتيجة .

٤٠. للتطبيق .

٤١. للتعريف .

٤٢. للتنبؤ .

٤٣. للافتراض .

٤٤. للتعميم .

٤٥. لاقتراح أسلوب عمل .
٤٦. لاستصدار الأحكام على الأشياء والأشخاص والأعمال .
٤٧. استكشاف الحقائق .
٤٨. للربط بين موضوع وآخر .
٤٩. للتوجيه .
٥٠. للمساعدة على الفهم .
٥١. لتحديد درجة معرفة المجيب .
٥٢. للتركيز على الموضوعات المهمة .

من العرض السابق نلاحظ تعدد الوظائف التى يحققها السؤال.. والوظائف التى حصرناها ليست كل الوظائف فهناك وظائف أخرى كثيرة.. وهى الوظائف التى دعت " بن جنى " إلى دراستها عن طريق الاهتمام بدراسة الأسباب التى تدعو إلى خروج الإستفهام عن صورته ، متعمقاً بواسطة النفس البشرية ، مدركاً لأغوارها الحقيقية ، ومراميها المتعددة، ليصل السائل بسؤاله إلى كل ما يبغى الوصول إليه .

ويلاحظ أن السؤال الواحد قد يحقق أكثر من وظيفة . كما أننا فى سياق الحديث الواحد نحقق بالأسئلة كثيراً من الأغراض.. وقد نوجه نحن الأسئلة للآخرين ، أو نوجهها إلى أنفسنا لنجيب عليها نحن.. وفى الحالين فنحن نمارس نشاطاً هادفاً.. ويعتبر السؤال هنا أداتنا لتحقيق ما نستهدفه من ممارسة عملية الاتصال . وأن الإجابة عليه تحدد ما إذا كان الهدف قد تحقق أم لا .

مراحل توجيه الأسئلة

عملية إطلاق الأسئلة ليست مجرد عملية عشوائية وإنما هى عملية فكرية تتم وفقاً لخطوات منتظمة.. وتستلزم ضوابط وإجراءات عديدة.. وتحتاج إلى مجهود كى يكتسب الفرد عادة توجيه الأسئلة الذكية .

وتشمل عملية توجيه السؤال على ثلاث مراحل رئيسية :-

أ - مرحلة الإستعداد .

ب- مرحلة طرح السؤال .

جـ- مرحلة الإجابة والتعميم ورجع الصدى .

أولاً : مرحلة الإستعداد للسؤال :-

وتتضمن خطوات عديده هى :-

١ - تحديد الهدف :-

تختلف عملية تحديد الهدف قوة وعمقاً وفقاً لسياق الموقف الذى سنوجه فيه السؤال. فالاستعداد لطرح أسئله فى سياق حديث صحفى أو تليفونى.. يختلف عنه بالنسبة لموقف الاستجواب فى قاعة القضاء.. أو قاعة المحاضرات . وكذلك بالنسبة لسياق الحديث العادى.. ففى الحديث العادى ، لا نحتاج لأكثر من الفطنة والمتابعة للمتحدث لاستنباط الأسئلة التى ستساعد على استمرار مجرى الحديث . بخلاف المجالات المهنية الأخرى كالدعوة والتدريس والصحافة والإعلام والقضاء وغيره ، فإن عملية الإستعداد للأسئلة.. سواء التى سنوجهها أو نتوقع توجيهها إلينا تحتاج إلى إستعداد كبير ، يتطلب تحديد الموضوع.. والمصادر التى يمكن الحصول منها على المعلومات المتصلة بموضوع الحديث..

سواء أكانت وثائقية أم بشرية ، وتحديد المجالات المتصلة بالموضوع والتى ستنظم فى إطارها أسئلتنا .

وفى كل هذه الأحوال علينا أن نسأل أنفسنا أسئلة مهمة مثل :- ماذا أريد بالضبط من توجيه السؤال ؟. هل سأحصل على معونة الطرف الآخر أو تعاونه . أم على معلومات أو تعهدات أو أداء أفضل ، إذا ما وجهت إليه سؤالاً ما .

ويساعدنا تحديد الهدف منذ البداية على تلافى الأسئلة التى تحول دون تحقيق هدفنا من السؤال مثل :

- تلافى الأسئلة ذات المردود العكسى والتى تكشف عن جفاء أو شك أو تحديد أو إثارة، والتى قد توقظ عند بعض الناس استجابات سيئة.. وذلك مثل أسئلة لماذا !.. التى قد تتسبب فى وقف التواصل ثم التفاهم إذا ما صيغت بلهجة يبدو منها الاستعلاء أو الشعور بالتفوق.. ثم لأنها قد تضع الشخص الآخر فى موقف دفاع.. ويمكن فى حالة الاضطرار إليها استبدالها بصيغ أخرى كما ذهب إلى ذلك أحمد جمال الدين فى كتابه فن الإدارة بالسؤال مثل :-

١. هل لى فى مزيد من الشرح ؟

٢. ماذا يجول بخاطرك ؟

٣. ما رأيك فى هذا ؟

٤. كيف توصلت إلى هذا القرار ؟

- تلافى أسئلة استعراض العضلات . وهى الأسئلة التى لا هدف لها سوى بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته .

- تلافى أسئلة المناورة غير المباشرة . وهى التى لا تحدد بوضوح ماذا يريد السائل ؟ . كأن تسأل شخصاً : هل لا تحب أن تؤدى لى هذا العمل ؟.. وبدلاً من ذلك أطلب ما تريد

بوضوح.. فالناس تحب المساعدة ، و تتقبل العمل إذا طلب منهم ذلك بطريقة مباشرة . خالية من المناورة .

- تلافى الأسئلة التى تنم عن ذوق غير سليم ، مثل تلك التى تتناول الشئون الشخصية للمتحدث أكثر من اللازم.. فهذه قد تقطع الاتصال وتؤدى إلى سوء الفهم.. وكذلك الأسئلة التى تبدأ باعتذارك عنها لأنها تتناول أشياء محرجة.. مثل إنى أعرف أن السؤال قد يكون محرجاً لك.. أو تافهاً.. أو عديم الذوق .
- تلافى الأسئلة غير الواضحة أو التى تحتمل عدة تفسيرات ، فهى تربك المتحدث ولا تساعدنا فى الحصول على ما نريد بالتحديد . فقد يجعل هذا السؤال المتحدث يتوقف عن الاستمرار فى الإجابة .
- تلافى أنواع الأسئلة التى تنتج رد فعل سلبى يؤثر على قدرتك على تحقيق أهدافك من السؤال . مثل الأسئلة غير المركزة التى لا تسأل شيئاً . وأسئلة الاستدراج ، والأسئلة المطلقة ، والأسئلة الطويلة جداً والتى تشتت المستمع . وكذلك التى تتضمن أكثر من سؤال.. والأسئلة التى تتضمن أفكاراً متعارضة .

وعلى ذلك فإنك بتحديدك أهدافك من السؤال يمكنك من البداية أن تتلافى أنواع الأسئلة السيئة أو الضعيفة التى تقطع حبل الاتصال ، أو تثير الطرف الآخر وتمنعه من مواصلة الحديث . مما يؤثر بالتالى على أهدافك من السؤال .

٢- ارتباط السؤال بموضوع الحديث :-

لاكتساب ثقة المجيب واحترامه لابد أن يكون السؤال مرتبطاً بموضوع الحديث.. وفى إطار الأسئلة المتوقعة.. لأن عدم ارتباط السؤال بموضوع الحديث ، قد تجعل المجيب يمتنع عن الإجابة وينظر إلينا بارتياب وعدم تقدير . وإذا ما حدث ذلك فلابد من أن توضح للشخص الذى تس، وأيضاً فى أسئلة استقصاءات البحث العلمى ، ألا نبدأ بسؤال عن الدخل والاتجاه السياسى والديانة إلا فى آخر الأسئلة بعد أن نكون قد استحوذنا على ثقة المجيب .

٣- تحديد شخصية من توجه إليه السؤال :-

لابد أن تكون على معرفة بطبيعة الشخص الذى توجه إليه السؤال.. مسئولاً رسمياً أم مديراً أم محاضراً أم داعيه أم زميلاً فى المهنة . أم شخصاً عادياً..الخ.. فعدم معرفة الطرف الذى نوجه إليه السؤال يضعنا فى موقف أصعب دائماً.. ونصبح كمن يدخل غرفة معصوب العينين.. وفى إطار هذه الخطوة علينا كذلك أن نسأل أنفسنا عن طبيعة أهداف الآخرين من الحوار وماذا يريدون منا ؟ وما هى أفضل الأساليب للتعامل معهم ؟.

وقد تتعمق دراسة الشخصية وتصل إلى أقصى مداها كما فى حالات التفاوض والأحاديث الرسمية والأحاديث للصحف والإذاعة والتليفزيون.. وتصبح دراسة الشخصية هنا جهداً مركزاً للإقتراب من الشخصية والوقوف أمامها مباشرة ومن أقرب المواقع إلينا.. ومن الزوايا والأركان التى تتيح الفرصة لرؤيتها على حقيقتها بلا رتوش .. والتعرف على أفكارها وآرائها وإحساساتها وكل ما يتصل بها .

وفى أحيان أخرى قد لا نعرف عن المتحدث سوى أقل القليل ، كما فى حالة العميل الذى نتعامل معه لأول مرة.. وهنا يكون ذكاء البائع فى سرعة فهمه وتقييمه والإجابة على أسئلته بلباقة تجذبه لشراء السلعة أو الخدمة .

وتحديد شخصية من سنتحدث معه لا تساعدنا فقط فى تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة ، وإنما تساعدنا لتحديد ماذا سيكون عليه موقفهم من أسئلتنا . هل سيرفضون الإجابة ، فيكون علينا مبدئياً اختيار الطريقة التى تجعلهم يتجاوبون معنا.. أم سيدلون بكلام لا نهاية له ولكنه لا يتصل بموضوع السؤال . أم سيجيبون عن سؤال لم نسأله.. أم سيجيبون على أسئلتنا بأسئلة أخرى.. أم سيقدمون إجابة غير واضحة أو مزيفة . أم سيكتفون بإنكار الحقائق الواضحة ، أم بحكاية نكتة أو نادرة بدلاً من الإجابة .أم سيطلبون منك الاتصال فيما بعد . أم سيشككون فى دوافعك ونواياك .. أم يستخدمون عبارة لا تعليق.

فدراستنا للشخصية التي ستوجه إليها السؤال.. يجعلنا عند توقع هذه الاستجابات أو بعضها نتخذ الاستعدادات اللازمة لتلافي ذلك . واتخاذ الخطوات التي تجعلنا نستعد لمواجهة هذه المواقف بالإجراءات التي توفر لنا فرصاً أفضل للنجاح .

وفي إطار التعرف على شخصية المتحدث ينبغي أن نتعرف على مستوى ثقافته ومعرفته حتى تتوافر له الفرصه لفهم أسئلتنا والإجابة عليها . وحتى لا نواجه بعدم الفهم أو بارتباك المجيب.. فلا نسأله مثلاً كم معلقة سكر يستهلكها في الشهر . وإنما نسأله كم كيلو سكر يستهلكه ؟.. وعند تحديد مستوى المعلومات الخاص لابد من الحرص في افتراض المعرفة.. فكثير من الناس لا يعرفون أسماء ممثليهم في مجلس الشعب.. أو أسماء رؤساء تحرير الصحف الحزبية.. ويراعى أن هناك حدوداً وأعرافاً اجتماعية لا يمكن تجاوزها عند الإجابة.. فنحن لا نستطيع بسهولة أن نجيب عن أسئلة تتعلق بطبيعة العلاقة الزوجية.. أو التعبير عن مشاعرنا الحقيقية تجاه الرؤساء وأولي الأمر.. أو تجاه أصدقائنا.. كما أننا نتحفظ فيما يتعلق بامتداحنا لأنفسنا.. ونترك ذلك للآخرين. والأسئلة التي تتناول هذه الجوانب لا يستحب أن نبدأ أسئلتنا بها.. وإنما نرجئها لآخر الحديث ، وبعد أن تبنى جسور الثقة بين الطرفين .

٤- تحديد نوع السؤال وأسلوب صياغته :-

بالنسبة لتحديد أنواع الأسئلة فإنه يتم وفقاً لطبيعة الحديث ومرحلته الراهنة ولهدف السائلوسوف نتعرض لذلك مستقبلا .. أما تحديد صياغة الأسئلة فهي من أهم الأمور التي يجب أن نضعها نصب أعيننا في كافة مجالات الاتصال الإنساني.. فالسؤال الجيد في أي مستوى من مستويات التفكير يمكن أن تواكبه الصياغة المناسبة.. وتشير صياغة السؤال إلى الطريقة التي نعبر فيها عن مضمونه باستخدام الكلمات.. فالصياغة ترتبط بالمصطلحات المستخدمة في السؤال ، وبعدد كلماته ، وبالترتيب الذي ترد فيه هذه الكلمات .

وتؤثر صياغة السؤال في تحديد مستوى التفكير المطلوب للإجابة عنه . وأيضاً في وضوحه ، وفي وضوح الهدف منه . ومن هنا نعتبر الأسئلة التي يزيد عدد الألفاظ المستخدمة منها عن اللازم ، أسئلة ضعيفة . كذلك نعتبر تلك الأسئلة التي يكون ترتيب الكلمات فيها غير منطقي ، ضعيفة أيضاً .

وعند صياغة الأسئلة توجد اعتبارات عديدة ينبغى الالتزام بها لضمان فاعليتها وهى :-

(أ) استخدام الأسلوب المناسب لتوجيه الأسئلة :-

فى المجالات التى تعتمد على توجيه عدد كبير من الأسئلة كما فى المقابلات الإعلامية وكما فى تحقيقات الشرطة والنيابة.. وكما فى المناظرات.. توجد أساليب عديدة لتوجيه الأسئلة وتتوقف عملية اختيار الأسلوب الأمثل منها على طبيعة موضوع الحديث والموقف المتاح وشخصية المتحدث ، وقد صنف "كان " و" كانيل" ١٩٥٧ هذه الأساليب أو التكنيكات فى خمسة أنواع هى :-

- أسلوب القمع :-

ونبدأ فيه بتوجيه الأسئلة العامة ، ثم تنتقل منها إلى توجيه أسئلة محددة . وعادة نبدأ بالسؤال المفتوح الذى لا نهاية له ، ثم نتدرج إلى الأسئلة الأكثر تعقيداً . ويستخدم هذا الأسلوب فى المقابلات والإستشارات التى لا نريد فيها وضع أية قيود على المتحدث . فنسأله أسئلة عامة مفتوحة فى البداية . مثل عما تحب أن تتحدث.. ويشير "كوهين كول" و"بيرو" سنة ١٩٩١ ـ إلى أنه بعد جملة البداية الغير مباشرة يجب على السائل بعد ذلك أن يركز على الأسئلة المطلوبة ثم ينتقل إلى الأسئلة المحددة المغلقة.

- أسلوب القمع المقلوب :-

وهو عكس الأسلوب السابق.. نبدأ فيه بتوجيه أسئلة محدودة ، ثم يتدرج الحوار ويتسع إلى الأسئلة العامة.. ويفضل استخدام هذا الأسلوب فى موضوعات الحوار التى تستهدف الوصول إلى رأى.. وهذا الرأى مبنى على أساس التوسع التدريجى فى إجابة المتحدث من حادثة أو حقيقة معينة إلى شئ أشمل يؤدى إلى الرأى ، وكذلك أيضاً تستخدم هذه الطريقة فى توجيه الأسئلة عندما لا يكون لدينا معلومات عن الشخص

الذى نسأله . أو عندما يكون من النوع الصامت.. فهنا تفيد الأسئلة المغلقة المحددة بما تتسم به من سهولة ، فى التعرف على هذا الشخص.. ثم الانتقال إلى موضوع الحديث.. والتسلسل بالأسئلة نحو التعميم.. وعادة يكون هناك سؤال نهائى هو : هل هناك أى شئ تود إضافته ؟ .

• الأسلوب المختلط :-

وتوجه فيه أنواعاً مختلفة من الأسئلة.. السهلة والصعبة والمفتوحة والمقفولة والأسئلة الودية والحرجة مع الأسئلة التى لا علاقة لها بالموضوع . ونستخدم هذا الأسلوب عندما نرغب فى حصار المستجوب واستدراجه إلى إجابة غير متوقعة لاستكشاف الحقائق .

ويفيد هذا الأسلوب المختلط فى مجالات قياس الرأى العام . وفى المجالات البحثية . ومن خلال هذا التنويع يمكن تحديد الرأى بصفة عامة.. وتحديد مدى قوته واتجاهه . ومن الأمثلة على ذلك :-

- هل سمعت عن برنامج حماية البيئة ؟ .. لقياس الإدراك .
- هل توافق على المشاركة فى تنفيذ هذا البرنامج ؟ .. لقياس الاتجاه .
- هل سيعود عليك تنفيذ هذا البرنامج بفوائد ما ؟ .. لقياس الوظيفة .
- لماذا تشعر بعدم جدوى أو بجدوى هذه البرامج ؟ .. لقياس السبب .
- وأنت تدعو الآخرين للمشاركة فى هذا البرنامج :
  - هل ستدعو بحماس شديد .
  - تدعو لأن عملك يقتضى ذلك .
  - تدعو لكنك غير مقتنع فى الوقت نفسه بجدوى ذلك . .. لقياس قوة الاتجاه .

الأسلوب الحر :-

وفيه لا تأخذ الأسئلة اتجاهاً معيناً.. والهدف منه الحصول على اجابات مفتوحة لاستطلاع شخصية المتحدث وأفكاره واتجاهاته.. وهى عادة أسئلة من النوع المفتوح . لكن من الضرورى الحصول على ثقة المتحدث واهتمامه.. ولا حدود فيها لما تستغرقه من وقت .

واختيار الأسلوب الأمثل لتوجيه الأسئلة يتوقف على فطنة السائل وخبرته وطبيعة الموضوع والهدف من توجيه الأسئلة وعلى شخصية المتحدث .

وفي كثير من الأحيان قد نسأل زملاءنا وأصدقاءنا عن الأسئلة التى يمكن أن تسأل لشخص ما في موقف معين .

• أسلوب النفق :-

وتستخدم فيه أسئلة لا تتيح مهلة طويلة للتفكير وتدور كلها حول نفس الموضوع.. وتكون عادة من النوع المفتوح أو المقفول.. وتفيد في الحصول على معلومات سريعة حول حدث معين.. أو لتوجيه الشاهد لإجابة محددة .

ومن الأمثلة على تطبيق هذا الأسلوب :-

الأسئلة التى وجهت للشيخ الغزالى عند الاستماع إلى شهادته بخصوص قضية فرج فوده إذ بدأت الأسئلة من العموميات إلى الخصوصيات ومن هذه الأسئلة هى :-

- هل الإسلام دين ودوله ؟
- هل تطبيق الإسلام والشريعة الإسلامية واجب ؟
- ما حكم من يجاهر برفض تطبيق الشريعة الإسلامية استهزاءا ؟
- ما حكم من يدعو إلى استبدال حكم الله بشريعة وضعية تحلل الحرام وتحرم الحلال ؟
- هل يعتبر هذا عملاً كفرياً يخرج صاحبه من الملة ؟
- هل يجوز أن ينطق الإنسان بالشهادتين وفي الوقت نفسه يجهر برفض تطبيق الشريعة ويدعو إلى استبدال شرع الله بشرع الطواغيت من البشر ؟
- هل من يأتى هذه الأعمال يعتبر مفارقاً للجماعة ومرتداً عن الإسلام ؟
- من الذى يخلل إقامة الحد على المرتد الذى يجب قتله ؟

ومن خلال هذا الأسلوب في توجيه الأسئلة والذى يبدأ من العموميات وينتقل إلى الخصوصيات تمكن المحامى من اظهار وجهة نظره فى الدفاع عن موكليه .

(ب) عدم وضع أكثر من سؤال في جملة واحدة وعدم توجيه عدة تساؤلات من خلال عبارة مدمجة .

(جـ) تحقيق التوافق بين أسلوب صياغة السؤال ونوع الحديث وشخصية المتحدث .

(د) وضوح لغة السؤال بحيث تكون مفهومة للمستمعين أو المستجيبين . وبحيث تكون للكلمات المستخدمة في السؤال معان محددة ومفهومة للطرفين . وبالتالى تجنب الكلمات الغامضة.. أوغير الدقيقة ، أو التى تحتمل أكثر من معنى ، أو تتضمن تورية .

(هـ) تجنب الأسئلة المتحيزة التى تتبنى وجهة نظر واحدة . أو تلك التى تدفع المستجيب لاتخاذ موقف معين .

(و) عدم الإكثار من الأسئلة التى تبدأ بهل؟ .. لأن الإجابة عليها ستكون بنعم أو بلا .

(ز) ركز على الأسئلة التى تبدأ بكيف ؟ ولماذا ؟ فهى تتيح الفرصة للمتحدث للتعبير عن رأيه . وتساعدك لتقييم وجهة نظره السهلة غير المعقدة .

(ح) وجه الأسئلة التى يستطيع المتحدث الإجابة عليها . وإذا كان ضرورياً استخدام أسئلة معقدة ، فيمكنك أن تقدم إجابات يختار منها المتحدث أو المجيب .

(ك) تجنب الأسئلة الانتقادية .

(ل) استخدام أسئلة للمتابعة .

(م) تجنب الأسئلة الإيحائية .. فالسؤال الإيحائى قد يشير إلى إجابة ما قد لا تكون الإجابة الصحيحة .

ويلاحظ أنك عندما توجه سؤالاً فإن محدثك يستطيع فى جزء من الثانية – بوعى أو بلا وعى – أن يقرر رد فعله على سؤالك :

- هل سيجيب على السؤال ؟.
- كيف ستكون إجابته ؟.

ومن ناحيتك وبنفس السرعة يجب أن تقرر أيضاً ما إذا كا كانت الإجابة كاملة أم لا. وعندما تكون الإجابة كاملة فإنك قد تنتقل إلى سؤال آخر ، أما إذا لم تكن الإجابة كافية أو مقنعة فما عليك إلا أن توجه سؤالاً أخر أو سؤالين لمتابعة النقطة التى كنت تسأل عنها.. وتسمى بأسئلة المتابعة .

ثانياً :- مرحلة طرح السؤال :-

بعد الاستعداد فإن الخطوة التالية هي إلقاء السؤال بالأسلوب الذى يمكننا من استدعاء أفضل وأكمل إجابة بهدوء وبشكل مباشر . فلا نجعل الطرف الآخر الذى توجه إليه السؤال يلهث ، أو يشعر بأننا نتهكم عليه وننتقده ، وبخاصة فى المواقف التى لا تتطلب ذلك .

وتوجد اعتبارات عديدة تساعد على خوض بحر الحديث بأمان وهى :-

١- تجنب العصبية :-

ينشأ الشعور بالعصبية نتيجة للخوف ، أو الاضطراب ، أو التوتر ، أو القلق ، أو يكون نتيجة للتحمس الزائد ، أو لمجرد الشعور بالعدوانية والتحيز تجاه أو ضد موضوع الحديث والمتحدث.. وتنعكس العصبية على طريقة إلقاء السؤال بنفرزة وبسرعة ، أو بتحد واستعلاء.. مما يجعل هناك حاجز نفس وبينك وبين الشخص التى ستوجه إليه السؤال.. فتأثر إجابته بذلك ، أو قد ينصرف عن الإجابة .

والعصبية فى حقيقتها ليست شيئاً منفراً.. وإنما هى وسيلة زودتنا بها الطبيعة لزيادة الحساسية لدى كل حاسة من حواسنا كى نتمكن من الاستجابة السريعة ومن الأداء الجيد . كما أنها تكشف عن قدر حماسنا واهتمامنا بموضوع الحديث.. ولذلك فنحن فى حاجة للاستفادة منها بالقدر الذى يضفى الحيوية على حواراتنا ، وذلك بالتخفيف من حدة الأسباب التى تجعلنا نشعر بالخوف أو القلق أو الاضطراب أو التوتر ، أى بالسيطرة على هذه الجوانب النفسية ، أولا وتقبل الإحساس المدهش بالعصبية كشئ طبيعى وضرورى للمعاونة على تحقيق أداء أفضل .

٢- السيطرة على الشعور بالخجل :-

الشعور بالخجل عند طرح الأسئلة كالشعور بالعصبية يجعلنا نتلعثم عند إلقاء السؤال.. ونفتقد الحيوية ، ونتسم بالتردد وبضعف الصوت وارتعاشه . ويحدث ذلك نتيجة للشعور بنقص التعليم ، أو للخوف من الخطأ ، أو للخجل ، أو لغير ذلك من الأسباب.. ومن الضرورى لضمان فاعلية الإلقاء التغلب على هذا الشعور لضمان تحقيق السؤال لأهدافه .

٣- اختيار التوقيت المناسب :-

هناك دائماً لكل سؤال وقت مناسب . ومن الضرورى الاهتمام باختيار الوقت المناسب للسؤال المناسب . وعملية اختيار الوقت المناسب أمر يتوقف على ذكاء السائل وطبيعة الموقف والملابسات الخاصة بمتى سنوجه إليه السؤال؟ .. ولهذا يجب أن نتأكد من حالة المتحدث الفكرية والمزاجية ، إذا كنا نريد إجابة جيدة ودقيقة ووافية.. وأن نتأكد من أن لديه متسعاً من الوقت للإجابة.. وانه غير متوتر أو مشغول.. وفى الأحاديث الصحفية نترك له حرية تحديد الوقت المناسب ، والمكان المناسب للإجابة . أما أثناء المحاضرات والندوات والدروس فلا نسأل إلا إذا سمح لنا بتوجيه السؤال.. ويكون السؤال مرتبطاً بالحديث.. ولا نقاطع المتحدث لنسأله.. ولا نسأله سؤالاً خارجاً.. حتى لا نشوش عليه تفكيره.. وحتى نوفر الفرصة للاستيعاب الوافى للسؤال .

٤- تجنب الإفراط فى الأسئلة :-

ترتبط الأسئلة بالأهداف المحددة لها.. ولذلك فإن الانسياق فى مجرى الحديث بالإفراط فى توجيه الأسئلة يعد عيباً كبيراً ، وبخاصة إذا كانت متشابهة أو غير ناضجة ، أو كانت لمجرد التساؤل ، أو لإدعاء العلم ، أو للاعتراض لمجرد الاعتراض.. أما إذا كانت الأسئلة بقصد طلب التفسير والتوضيح ، فهو أمر مقبول .

٥- توظيف المثيرات النفسية للدلالة على الاهتمام بالمتحدث :-

وتتلخص أهمية هذه المثيرات فى أنها تنقل للمتحدث دلالات طيبة تجعله يحرص على الاستمرار فى الإجابة ، والإجابة باهتمام وود . وأهم هذه المثيرات :-

- الإقبال بجسمك نحو المتحدث حتى يشعر بالقرب والألفة . من خلال ما يبدو عليك من حيوية ، أما الجلوس بترهل أو بعدم اهتمام أو إظهار الضيق والإرهاق فلن يؤدى إلا إلى التباعد والبرود .
- حافظ على الاتصال بين عينيك وعين المتحدث حتى تقنعه باهتمامك وازدياد فضولك لمزيد من المعلومات .
- وظف إيماءات الرأس والحاجب والكتفين واليدين للدلالة على أنك تستمتع بما يقوله المتحدث ، فيتطوع للإدلاء بمزيد من المعلومات .
- استخدام عبارات التشجيع والتعليقات أو الهمهمات التى توحى بالمتابعة.. وأيضاً استخدام أسلوب الأسئلة الاستيضاحية فى أعقاب التعليق الذى أدلى به .

٦- إذا كانت لديك عادة كتابة المذكرات أثناء المقابلة.. فلا تنشغل بالكتابة عن المتحدث أو عن متابعة الأسئلة . وانظر إليه من وقت لآخر وهز رأسك علامة على الموافقة والتشجيع .

٧- عند لحظة الصمت بين الإجابات لا تبادر بتوجيه سؤال آخر ، وإنما أنتظر لتتأكد من انه قد أدلى بكل ما لديه .

٨- مقام الصوت ونغمته :-

يمكن للسائل عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة أن يضفى على سؤاله معانى التأكيد أو الغضب أو الرجاء أو التحذير أو الاهتمام ، وذلك للتأثير فى الشخص الذى نوجه إليه الأسئلة .

٩- تجنب عوامل تشتيت ذهن المجيب :-

وأهمها :-

- أخطاء النطق أو النطق بطريقة غريبة .
- أخطاء النحو .
- الضحك الهستيرى أو الأبله عند توجيه السؤال .
- العبث بالأشياء أو الخواتم أو فتح الأزرار وقفلها أو المسح بالمنديل .
- الحركة اللاشعورية لليد بوضعها تحت الذقن أو خلف الرأس أو الأذن ، أو تشبيك اليدين ببعضهما وفكهما مراراً وتكراراً .
- الحركة للأمام وللخلف أثناء السؤال .

١٠- استخدام تكنيك الصمت أو الوقفه :-

ويكون التوقف أو الصمت بعد استقبال الإجابة.. وقبل توجيه السؤال.. وأحياناً بعد السؤال.. والتوقف يحفز على شد انتباه السامع ويعطى السؤال انطباعاً كبيراً.. كما يعطى المجيب فرصة للتفكير فى الإجابة.. وبعد الإجابة فرصة للإستمرار فى الحديث .

١١- تكنيك الأسئلة الجماعية :-

وتوزع فيه الأسئلة على كل أفراد المجموعة ، وبخاصة فى الأحاديث الجماعية كما فى قاعات الدروس والمحاضرات.. وهذا الأسلوب يشجع الأفراد أو المترددين على المشاركة فى الحديث.. والتعبير عن أفكارهم ، كما يعطيهم الفرصة الكافية للتفكير والاستماع إلى وجهات النظر الأخرى .

ثالثاً :- مرحلة الإجابة والتقويم ورجع الصدى :-

الهدف من توجيه السؤال عادة هو الحصول على إجابة محددة.. وإذا لم ننصت للإجابة فلن يتحقق هذا الهدف.. والانصات كما أشرنا سابقاً لها.. يحتاج إلى جهد وتركيز.. ويعنى فهمنا لما يقال.. وفهمنا لما بين العبارات من معانى خفية ومضامين يدركها اللحظ من ثنايا اللفظ . كما تعنى استعراض ما يقال على ضوء أفكارنا وتصوراتنا وسرعة الحكم على ما يقال.. والتعبير عما فى أنفسنا ، من خلال إلقاء سؤال استفسارى يتعلق بأعماق الموضوع واستكشاف جوانبه الخفية .

إن الوصول إلى الصورة الكاملة لما تريد لن يتأتى من سؤال واحد . ولابد من أن تزيد من الأسئلة بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة حتى تستفيد من عملية توجيه الأسئلة بالصورة التى تخدم الهدف الأساسى من توجيه الأسئلة ، وهو الحصول على معلومات كاملة.. أو تحقيق الاقتناع أو التأثير فى المتحدث لاتخاذ سلوك معين ، أو تحقيق فائدة معينة ، والوصول إلى قرار معين ، كما فى حالات التفاوض وفى مجالات الإدارة المختلفة.. وهناك ميزة أخرى لتوجيه الأسئلة التفسيرية أو التتابعية وهى إعطاء المتحدث دليلاً عملياً على اهتمامنا بإجابته على أسئلتنا.. ولكن يحذر الإكثار من هذه الأسئلة لعدم تشتيت المتحدث .

وتسمى عملية المراجعة الأخيرة برجع الصدى فمن خلال مراجعة الإجابات يستطيع السائل أن يفهمها ويحدد نقاط الضعف والنقاط التى تحتاج إلى مراجعة أو تأكيد وكذلك التأكد من الأسماء أو الأرقام التى تضمنتها الإجابات.. وهذه المراجعة تجعل المتحدث يبذل مزيداً من الجهد لجعل إجاباته وافية وكاملة .

أنواع الإجابات :-

وكما توجد أنواع مختلفة من الأسئلة توجد أنواع مختلفة من الإجابات.. ومن الضرورى للسائل لضمان عملية تقييم الإجابة والتحقق من أنها حققت الهدف المطلوب من السؤال التعرف على الأنواع المختلفة للإجابات .

وقد حصر دابلون ١٩٨٦ ـ الأنواع المختلفة للإجابات وحصرها على النحو التالى:-

- الصمت :- أن يختار المتحدث ألا يقول شيئاً .
- الرفض العلني :- أنا لا أريد أن أقول شيئاً .
- الإجابة غير المتصلة :- بأن يجيب إجابة بعيدة عن مضمون السؤال .
- الكذب :- بتعمد إعطاء إجابة خاطئة .
- المراوغة :- بأن يجيب عن السؤال بسؤال أخر .
- التهرب من الإجابة :- باختيار عدم الاجابة

وقد درس ويلسون - ١٩٩٠ - الأساليب التي يستخدمها السياسيون للتهرب من الإجابة عن السؤال المطروح وقد حدد أساليبهم في مجموعة نقاط أهمها :-

- مواجهة السؤال بسؤال أخر .
- ادعاء أن هذا السؤال سبق وأن أجيب عليه .
- التأجيل ، بأن يقول دعني أولاً أجيب عن الأسئلة المهمة . لاحتمال أن ينسى السائل السؤال ، أوينشغل بالأسئلة الأخرى عنه .
- الغموض :- بأن يقدم إجابة غير مباشرة وغير واضحة .
- الإرضاء :- بتقديم المعلومات التي يعتقد أنها مرغوبة اجتماعياً فقط .
- الإجابة الأمينة :- وهي الإجابة الصادقة والمباشرة لأغلب الأسئلة .

أنواع الأسئلة

الأسئلة التى نستخدمها فى مجالات أنشطتنا المختلفة ـ الإعلام ، الدعوة ـ التدريس ـ التفاوض ـ الإدارة ... إلخ .. عديدة.. وتختلف الأنواع التى نستخدمها منها.. وفقاً لطبيعة النشاط ، ومستوى الحوار ، ووفقاً لطبيعتنا وقدرتنا على استخدامها.. كما أننا فى الموقف الواحد ، قد نستخدم العديد من هذه الأنواع وفقاً لأهدافنا وأغراضنا. ومعرفتنا بالأنواع المختلفة للأسئلة ، وإمكاناتها ، ومزايا كل نوع منها وعيوبه ، وطرق ومجالات استخدامها، يساعدنا على اختيار الأنسب لطبيعة الحوار.. كما أنه يجنبنا من ناحية أخرى مغبة الوقوع فى كمائن وفخاخ هذه الأسئلة .

أولاً :- تصنيف الأسئلة وفقاً لطبيعتها :- وتنقسم إلى :-

١- أسئلة استهلالية .

٢- أسئلة أولية .

٣- أسئلة ثانوية .

١- الأسئلة الاستهلالية :-

وهى أسئلة البداية الحسنة . وغرضها تهيئة المناخ اللازم لنجاح المناقشة.. أو المقابلة أو الحوار. من خلال محاولة اكتساب ثقة المتحدث واستثارته عاطفياً من خلال الأسئلة التقليدية عن العائلة والأولاد والصحة والأشياء المحببة.. أو من خلال الإشادة ببعض مجالات عمل وأنشطة الشخصية .. أو بإبراز الإتفاق بينك وبين من توجه إليه السؤال فى كثير من المواقف .. أو فى موقف محدد .. أو رأى محدد .

وعادة لا ننتظر رداً على هذه الأسئلة.. لأن الإجابة فى كثير من الأحيان قد لا تعدو مجرد إبتسامه من المتحدث أو همهمة تفيد الشكر أو الخجل.. ولا نقصد من هذه الأسئلة سوى إثارة شهية المتحدث واجتذابه لسيل أسئلتنا المنهمر بعد ذلك .

٢- الأسئلة الأولية :-

وهى الأسئلة المرتبطة أساساً بموضوعنا والتى نحصل من خلال الإجابة عنها على الحقيقة أو الخبر أو الموقف أو الرأى أو المعلومة التى نريدها .

وهى عادة من النوع المفتوح وتتطلب من المجيب استخدام عمليات ذهنية عالية.. وهذا يشمل إعطاء آراء ومبررات أحكام أو تقديرات . كما أنها تعكس قدرة الفرد على الإلمام بموضوع السؤال.. وتتطلب قدرة كبيرة على التذكر واستدعاء المعلومات وذلك مثل :-

كيف يمكن أن يؤثر استخدام تكنولوجيا الطباعة على مستقبل العمالة ؟ وعندما لا تكون الإجابة مرضية أو مقنعة قد نتبعها بسيل من الأسئلة الثانوية .

٣- الأسئلة الثانوية :-

وهى الأسئلة التى نقصد بها الحصول على معلومات تفصيلية أكثر بخصوص السؤال الأولى أو الرئيسى.. وبخاصة عندما لا تكون الإجابة عن السؤال الأول كافية ، وذلك عندما يتردد المجيب فى إثارة نقطة ما.. ويتوقف استخدام هذا النوع من الأسئلة على ذكاء السائل ومدى إلمامه بموضوعه ، فهو بعد حصوله على إجابة سؤاله.. يقرر فى أجزاء من الثانية ما إذا كانت الإجابة كاملة أم لا.. وإذا كانت الإجابة كاملة فسينتقل إلى سؤال آخر.. أما إذا لم تكن كذلك فيلجأ إلى سؤال المتحدث سؤالاً أو أكثر لمتابعة النقطة التى يسأل عنها حتى ترضيه الإجابة .

وتختلف الدوافع المختلفة وراء توجيهنا للأسئلة الثانوية.. فقد نقصد بها تشجيع المتحدث على استكمال الإجابة.. أو تعميق الإجابة إذا كانت إجابته سطحية ، أو توضيحها إن كانت غامضة.. أو إذا اتسمت إجابته بالمراوغة ، أو لدفعه للتعبير عن شعوره واتجاهاته تجاه موضوع الحديث.. أو لدفعه للدخول فى الموضوع ، أو الإجابة بدقة .

وقد اقترح كل من "تشارلز سينوار" و "ديلتام كاش" مجموعة من العبارات يمكن استخدمها للأغراض السابقة لدفع المتحدث لتقديم الإجابة المناسبة ومنها :-

- أنا أرى .
- أكمل .
- وبعد ذلك .
- أخبرني المزيد .
- أرجوك استمر .
- نعم .. ثم ماذا حدث .
- آه ...
- ماذا حدث بعد ذلك ؟
- كيف تعرفت على ؟
- ماذا فعلت بعد ذلك ؟
- لماذا فعلت ؟
- أنا لست متأكداً من انني افهم رأيك ..
- ماذا كان في رأسك عندما قلت ؟
- من فضلك حدد لي ..
- ماذا تعني بـ .. ؟
- لماذا تشعر بهذه الطريقة .. ؟
- لماذا تعتقد أن هذا حدث ؟
- كيف كان رد فعلك ؟
- أتعني .... أهذا ما تعنيه ....
- أكان .... أم ....

وإذا كانت الأسئلة الثانوية مهمة من وجهة نظر السائل لاستكمال الإجابة ، أو لإزالة الغموض ، أو للتغلب على الإجابات غير الدقيقة من جانب المجيب أو المسئول.. فمن

الضرورى أيضاً للتغلب على هذا القصور التعرف على الأسباب التى قد تؤدى إلى الحصول على إجابات غير دقيقة.. وهى كما حددها "كان" و"كانيل" على النحو التالى :-

- عدم تأكد المجيب من كمية المعلومات والتفاصيل المطلوبة كما فى سؤال حدثنا عن نفسك .
- عدم فهم المجيب للسؤال بسبب اللغة أو الأسلوب المستخدم .
- عدم تأكده من المطلوب بالتحديد هل الإجابة باختصار بنعم أم لا . أو الإجابة تفصيلاً .
- عدم وجود المعلومات المطلوبة لدى المجيب .
- نسيان المجيب المعلومات المطلوبة لضعف ذاكرته .
- عدم قدرة المجيب على التعبير بسبب القيود الاجتماعية ، أو لأزمة عاطفية ، أو لعدم التدرب على المواجهة ، أو الخجل .
- لشعور المجيب بأن السؤال ليس له علاقة بالموضوع ، أو أن السائل لا شأن له ليتعرف على مثل هذه الأمور .
- لشعور المجيب بقصور فهمنا للإجابة لفنيتها أو لدقتها أو لغرابتها بالنسبة لنا .

ويدخل فى نطاق الأسئلة الثانوية أسئلة المتابعة أو الأسئلة التتبعية وتستخدم لها كل من الأسئلة المغلقة والمفتوحة . وهى نوعان :-

أ- أسئلة متابعة للتحديد :-

- بوضع حدود لتحديد الإجابة ، وذلك عندما يعطينا المتحدث إجابة عامة للسؤال.. وهنا يفيد سؤال المتابعة باستخدام الحدود الوصفية لتحديد الإجابة مثل أكبر من ، أصغر من أو قبل شهر كذا.. أو بعد شهر كذا.. أو فى حدود ٢٠٪ .
- تحديد التصنيف من خلال تصنيف الشئ الذى تتحدث عنه ، صالح أم غير صالح.. أفضل أم أسوأ.. أكثر شأناً أم أقل شأناً .

- التحديد بخيار إما أو .. كأن نسأل هل نطبق هذه السياسة أم لا ؟.. هل تأخذ أنت بهذا الأسلوب أم لا ؟.. إذا لم تكن تؤمن بهذا الرأى فهل كنت ستقبل الرأى الآخر ؟.. وهكذا .

- طلب تكرار الإجابة.. فنسأل.. هل تقصد أن.. هل أنا محق فى فهمى أنك تقصد كذا .

- السؤال عن مصادر محددة كأن تسأله :- عندما يتردد أو لا يجيب عن سؤالك.. من الذى يمكن أن نسأله للحصول على هذه المعلومات ؟ .

- السؤال عن التاريخ والأرقام للدقة وللتأكد .

ب- أسئلة المتابعة للتوضيح :-

- بأن تسأل هل يمكن أن تعطينى مثالاً لما تقول .

- بأن تسأله عما قد يشعر به إزاء المشكلة أو الموضوع .

- بأن تظهر جهلك.. كأن تقول إننى لست خبيراً لكى أفهم كل ما تقول ولكن يبدو لى.. وهنا يتطوع بنفسه بتقديم الشرح الذى تريد ، وبطريقة أبسط وبمعلومات جديدة أيضاً.

- بأن تعبر عن مشاعرك بالاستياء أو الغضب.. فيستار.. وهنا يشاركك مشاعر الغضب فيتحدث بتفاصيل أكثر عما تريد .

- بتكرار السؤال مرة أخرى .

- اسأل كيف أو لماذا ؟

- بتعمد إظهار الفهم الخاطئ للإجابة فيبادر بإعادة الشرح .

- بتعمد الإنتقاد.. كأن تقول : يبدو أنك لا تقول لى ذلك لمجرد أننى صحفى ؟ أو أن هناك أسباباً تجعلك لا تذكر كل شئ.. فيحاول الطرف الآخر أن يبرر إجابته .

- إستخدام الصمت... لتتيح له فرصة التفكير لاستئناف الإجابة.. أو يدرك أنه لم يكن مقنعاً بدرجة كافية فيقدم لك معلومات أكثر .

ثانياً :- أنواع الأسئلة وفقاً للشكل :-

وتنقسم الأسئلة وفقاً لمعيار الشكل إلى :-

- أسئلة مغلقة .
- أسئلة مفتوحة .

الأسئلة المغلقة :-

وهى الأسئلة بخيارات محددة يختار من توجه إليه السؤال الإجابة في إطارها.. وفى هذه الأسئلة يحدد السائل الإجابات المتحملة ، أى أن الإجابات متضمنة فى السؤال نفسه.. وهذه الأسئلة تبدأ بهل . وكم.. والإجابة عليها بنعم أو لا.. أو باختيار البديل المحدد فى السؤال مثل : هل أنت سعيد أم حزين ؟.. كم من المرات حدث ذلك من قبل ؟.. كم عمرك ؟.. ما هو مرتبك فى آخر وظيفة لك ؟..

مزايا الأسئلة المغلقة :-

١. الحصول على معلومات تتعلق بالحقائق .
٢. تتسم الإجابة بالتحديد والسهولة والدقة وإمكانية الحصول على أرقام محددة أو إحصائيات موثوق بها .
٣. توفر الوقت لأنها أكثر تحديداً .
٤. تؤدى عادة إلى الحصول على إجابات قصيرة ومباشرة .
٥. توفر لنا الفرصة لسؤال أسئلة كثيرة فى مجالات كثيرة .
٦. يحتفظ السائل فيها بزمام توجيه الحديث .
٧. يستطيع من خلالها التأكيد مثل : هل اتفقنا إذن ؟
٨. تفيد بصفة خاصة فى مجالات البحث والتقييم .

٩. تفيد بصورة خاصة فى مجال التشخيص :- بالنسبة للأطباء والصيادلة وعند مناقشات تحديد المشكلات فىالمواقف الإدارية العامة.. وقد أشارت دراسة "مورو ١٩٩٣" للأسئلة التي يوجهها الصيادلة لعملائهم ، وجد أن كل أسئلة الصيادلة بطبيعتها أسئلة مغلقة ، وأن ٦٩٪ منها أسئلة قبول ورفض ، أو أسئلة نعم ولا.. وأنهم يستخدمون هذه الطريقة لتشخيص حالة المريض وتحديد الدواء المناسب له أو لصرف الدواء البديل

١٠. يمكن للسائل أن يسأل عما يريد دون انتظار تطوع المسئول .

ويمكن تحويل السؤال المغلق إلى سؤال مفتوح باستخدام ما أو كيف أو هل يمكن بدلاً من هل.. فالسؤال المغلق : هل تحب السفر ؟.. يصبح مفتوحاً بالصيغة التالية : ما شعورك نحو السفر؟ .. وسؤال لماذا تستخدم هذا ؟.. يصبح مفتوحاً.. هل لهذا استخدامات أخرى؟ .. وهكذا .

عيوبالأسئلة المغلقة :-

١. قد تجبرنا على تبنى موقف معين تجاه الحوار برمته منذ بدايته ، مما يؤثر سلبا فى إيجابية الحوار ، وكذلك أيضاً بالنسبة للمتلقى .

٢. لا توفر لنا إلا قدراً قليلاً من المعلومات . فنحتاج إلى أن نسأل أسئلة أكثر لمزيد من المعلومات .

٣. لا تعطينا فرصة التعرف على المتلقى أو معرفة أحاسيسه ومشاعره أو استحسانه أو عدم استحسانه.

٤. لا يحقق الهدف منه بفاعلية مع الأفراد المتعلمين.. ولذلك فهو أكثر فائدة مع الأقل تعليماً كما انتهى إلى ذلك "سكاندمان "و"ستاروس" ١٩٦٥" .

٥. فى السؤال المغلق لن تكون هناك فرصة للمجيب لكى يقدم معلومات إضافية متطوعاً .

٦. توالى الأسئلة المغلقة يجعل المجيب يشعر بعدم اهتمام السائل مما يجعله يقطع الاتصال ويتوقف عن الإجابة .

٧. يمكن للمجيب أن يختار الإجابة من قائمة الإجابات المعدة بدون معرفة أى شئ عن الموضوع .

٨. المتحدث يصبح فيها أكثر تباعداً ، وأقل مشاركة فى الحديث .

أنواع الأسئلة المغلقة :-

ـ أسئلة الاختيار :-

ويخير فيها المتلقى بين بديلين يختار أحدهما مثل :-

- هل تفضل القراءة أم مشاهدة التليفزيون ؟
- هل تفضل الشاى أم القهوة ؟

وعندما تتضمن الإجابة عدة اختيارات ، فمن الأفضل استخدام نمط السؤال المفتوح وذلك مثل :-

ماهى العوامل الثلاثة العوامل الآتية التى تعتبر أكثر أهمية عند شرائك سيارة ؟ والإجابة بذكرك العوامل الثلاثة ستعتبر إجابة غير دقيقة لأنك حصرته فى عوامل ثلاثة وقد تكون أقل.. ولكن التحديد هنا يؤثر على الدقة كما أكد ذلك "دايلون "- ١٩٩٠. وأشار إلى أن السؤال المفتوح أفضل فى هذه الحالة، فتقول : ما العوامل التى تعتبر أكثر أهمية عند شرائك سيارة ؟ .

ـ سؤال نعم ولا :- القبول أو الرفض

- هل توافق على سفر ابنتك بمفردها للدراسة بالخارج ؟ .
- هل هذا التقرير كامل ؟ .
- هل تحدد لعقد الاجتماع الساعة الواحدة ظهر اليوم ؟ .

ومن أنواع هذه الأسئلة الأسئلة التى تكون إجابتها بـ :أوافق / لا أوافق ، حار / بارد، عالى / منخفض ، غنى / فقير .

وهذه الأسئلة عادة لا توضع إلا للذين قرروا ، أو لهم أراء ، أو نعتقد أنهم يعرفون الإجابة.

ـ أسئلة المطابقة :-

وهى الأسئلة التى تتطلب تقديم معلومات واقعية مثل :-

- أين تعمل ؟
- كم عمرك ؟
- ما اسمك ؟
- كم الساعة ؟
- أين ستقضى الأجازة الصيفية ؟ فى الداخل أم الخارج ؟

الأسئلة المفتوحة :-

هى الأسئلة التى تسمح للمتلقى بالإجابة عنها من أى زاوية . إذ توفر حرية أكثر للمتحدث ليقول ما يريد ، ولا تحاصره فى إجابات محددة .

والسؤال المفتوح يبدأ عادة بكيف أو ماذا أو لماذا ؟ وهى لهذا تعطى للمتحدث فرصة ليفكر ويقدم رأياً أو ملحوظة أو وصفاً أو تعليقاً أو توجيهاً.. وتشجع من ثم على مواصلة المناقشة واستمرارها . ومن أمثلتها :-

- كيف كان رد فعلك ؟
- لماذا تعتقد أن ذلك قد حدث ؟
- ماذا تفعل مساء يوم ..... ؟
- ما خطتك للتعامل مع هذا الموقف ؟
- ما هو الأهم بالنسبة لك ؟

• ما رأيك في السلام ؟

وقد تكون الأسئلة مفتوحة إلى ما لانهاية مثل :-

• أخبرني عن نفسك ؟

• ماذا تعرف عن مجمع الألومنيوم بنجع حمادى ؟

وهناك أسئلة مفتوحة محدودة النهاية مثل :-

• أخبرني عن هواياتك ؟

• ما رأيك في هذه الوظيفة ؟

مزايا الأسئلة المفتوحة :-

١. تجعل متلقي السؤال يتكلم وننصت نحن فقط .

٢. توفر لنا قدراً كبيراً من المعلومات التي يتطوع المتحدث بتقديمها.. فتغنينا عن الحاجة لطرح مزيد من الأسئلة .

٣. تتسم بسهولة الإجابة عليها.. ولا تمثل في الوقت نفسه أي نوع من التهديد.. أو الرهبة للمتلقي.. ولهذا لابد أن يكون هذا النوع من الأسئلة في مقدمة أنواع الأسئلة عند البدء في الحوار حتى يتحقق الإنسجام المبدئي .

٤. تساعد في التعرف على أفكار واتجاهات الآخرين ومشاعرهم وميولهم ، وفي التأثير أيضاً عليهم وتوجيه سلوكهم .

٥. تساعد الشخص الآخر على تركيز تفكيره وتحفيز قريحته للتوصل إلى حلول للمشكلات والمواقف العويصة بكلمات من صنعه ، كما أنها تساعد على إثارة دوافع المتلقي واهتماماته من خلال تشجيعه على التأمل والاستكشاف العميق لموضوع السؤال وأختيار البدائل .

٦. وسيلة حفز وإثارة وتدريب . ولذلك تفيد في مجالات العمل والدراسة والبحث العلمي لمواجهة المشاكل ، والبحث عن حلول لها .

٧. ينتج عنها نوادر وتصريحات يمكن اقتباسها ، ومعلومات قد لا نتوقعها .

٨. تتيح الفرصة للمتحدث للتحكم في المقابلة ،وتشجعه على الحديث ، واختيار مقدار طول الحديث ، ومحتوى الإجابة ، وهو ما يقتضي حسن إنصات السائل ومتابعته لكل ما يقال وتقييمه .

٩. تدعو المتحدث إلى التعاون والمشاركة مع السائل .

١٠. تساعد في بناء جو الثقة المتبادل بين السائل والمجيب .

عيوب الأسئلة المفتوحة :-

١. قد يتحدث متلقي السؤال في اتجاهات لا تهم السائل .

٢. تستغرق وقتاً أطول .

٣. تحتاج إلى مهارة كبيرة من السائل لقيادة دفة الحديث ، دون حدوث رد فعل سلبي من المتلقي.. وأيضاً أن يكون ماهراً في تسجيل الإجابات .

٤. تحتاج إلى جهد أكبر من السائل في التفكير والصياغة .

٥. غير مناسبة للمتلقي الأقل ذكاءً .

٦. قد تجعل المجيب يعطي إجابة مختصرة بالنسبة للأسئلة المفتوحة النهاية ، مما يتطلب أسئلة أخرى .

٧. قد تجعل المجيب يستطرد في ذكر معلومات لا صلة لها بموضوع الحديث.. ويختصر المعلومات المهمة .

٨. الإجابات الطويلة بما تتضمنه من استطرادات قد لا تكون منظمة وتتسم عادة بالتشتت.

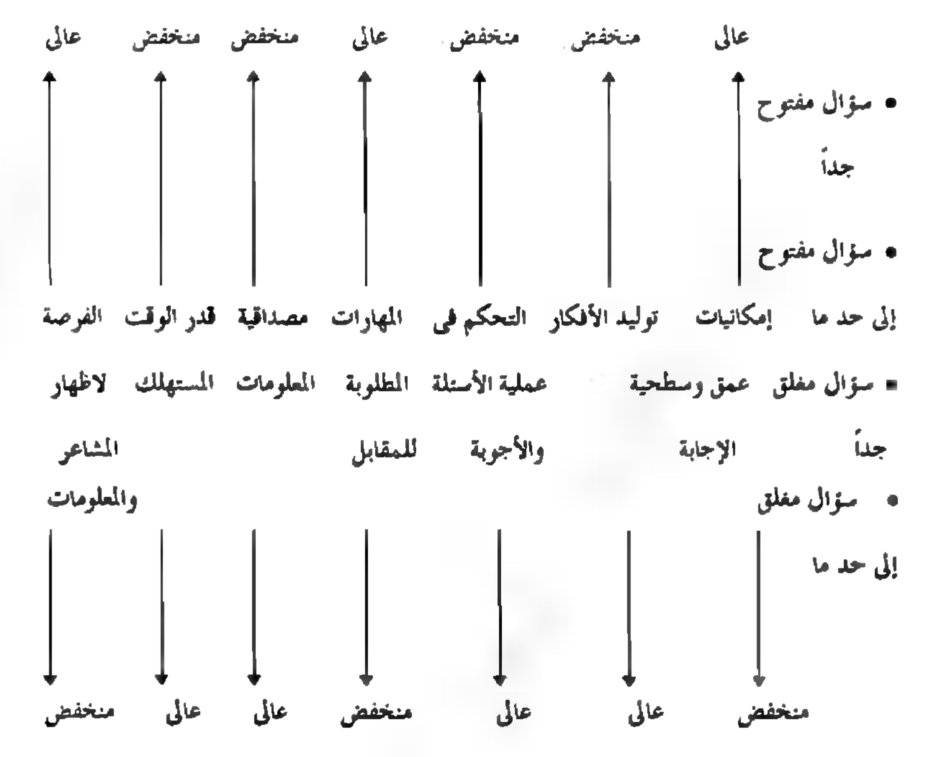
٩. تظهر نقص المعلومات عند المجيب ، وفهمه للمفاهيم أو للكلمات الواردة في السؤال .

مقارنة بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة :-

تشير الدراسات التى اجريت للمقارنة بين الأسئلة المفتوحة وبين الأسئلة المغلقة إلى مجموعة حقائق هى :-

- إن الأسئلة المفتوحة أفضل فى مجالات الإستشارات الطبية والإدارية.. والتفاوض والمقابلات الصحفية وغيرها.. وذلك عندما نريد التعرف أكثر على شخصية المتحدث وأفكاره واتجاهاته .
- فى المقابلات الصحفية وتحقيقات النيابة ، عند استطلاع آراء شاهدى العيان تفيد الأسئلة المفتوحة فى الحصول على معلومات دقيقة.. ولكن بتفاصيل أقل من التى يمكن أن نحصل عليها من الأسئلة المغلقة . كما انتهت إلى ذلك "لوفتس" - ١٩٨٥ - ولذلك نوصى فى مثل هذه المواقف بضرورة البداية بتوجيه أسئلة مفتوحة للحصول على المعلومات ثم الأسئلة المغلقة لاستخلاص التفاصيل الأدق .
- يربط "جاكر" - ١٩٨٦ - بين طول الإجابة ونوع السؤال.. فالإجابات الطويلة ينبغى أن تكون أسئلتها مفتوحة أما القصيرة فأسئلتها مقفولة . وقد عزى "ويلسون" ١٩٩٠ ذلك إلى أن الأسئلة الطويلة من المحتمل أن تتضمن عديداً من الاحتمالات تقتضى من المتلقى الإجابة عنها .
- يشير أولين ١٩٩٠ ــ إلى تكتيك يمكن أن يستخدم مع الأسئلة المغلقة للإيماء بأن التفاصيل مطلوبة.. وذلك من خلال استخدام المهارة اللغوية فى صياغة السؤال المغلق وباستخدام إشارات سابقة على السؤال كأن تقول : أنا مسلم بتفاصيل هذا الموضوع.. أو هل يمكننى أن أسألك.. ومع ذلك فهناك احتمال منطقى بألا تزيد الإجابة عن عدة كلمات .

وللمقارنة بين مزايا وعيوب كل من الأسئلة المفتوحة والمغلقة . أنظر الشكل التالى لـ "تشالز سنيوارت" و "وليام كاش" :-



ومن هذا الشكل نلاحظ أنه كلما قيد السؤال قلت قدرة المجيب على إظهار المشاعر والمعلومات وقل الوقت المستهلك.. وكانت المعلومات أكثر دقة ومصداقية.. وقلت المهارات المطلوبة للإجابة ، وأمكن التحكم أكثر فى عملية الإجابة ، وأمكن توجيه أسئلة استنباطية أكثر فى وقت أقل ، ولكن من ناحية أخرى فإن الإجابة ستتسم بالسطحية .

أنواع الأسئلة المفتوحة :-

والأسئلة المفتوحة أنواع مختلفة.. وفيما يلى أمثلة للأنواع المختلفة منها :-

١- أسئلة التنبؤ :-

- لو نجح هتلر فى غزو العالم ، ما الصورة التى كان من الممكن أن يكون عليها العالم اليوم؟

- ما تنبؤاتك عن الأوضاع الإقتصادية فى مصر الآن ، لو لم تأخذ بخططها للإصلاح الإقتصادى ؟

٢- أسئلة الافتراض :-

- ما الفروض التى يمكن أن تقترحها لتفسير ظاهرة ارتفاع معدلات زيادة السكان فى مصر؟ .
- لماذا فشلت كثير من الدول النامية فى تحقيق انجازات إقتصادية ضخمة ؟ .

٣- أسئلة التعميم :-

- فى عبارة قصيرة صف الوضع الذى كانت عليه مصر قبل حرب أكتوبر ١٩٧٣ ؟.
- فى ضوء دراستك لمشكلات الدروس الخصوصية.. حدد الأضرار التى يمكن أن تلحق بالمجتمع من استمرار نفس هذه الظاهرة ؟

٤- أسئلة الاستنتاج :-

- ما الذى يمكن أن تستنتجه من سياسة مصر الخارجية ؟
- ما الذى يمكن أن تستنتجه من خطاب السيد الرئيس الأخير ؟

٥- أسئلة تتطلب اقتراح أسلوب عمل ؟..

- ما الذى يمكن أن تفعله وزارة الأوقاف لزيادة الوعى الدينى لدى الشباب ؟
- كيف يمكننا التغلب على الأمراض المعدية خلال أشهر الصيف ؟ .

٦- الأسئلة العاطفية :-

وهى أسئلة تهدف إلى استكشاف ميول وأحاسيس وعواطف المتلقى للسؤال.. الحالية.. أو الماضية مثل :-

- ما هى أحاسيسك نحو أبنك بعد أن تزوج ؟ .

• بماذا كنت تشعر عندما توفيت والدتك ؟ .

• لماذا كنت تشعر بالكراهية نحو معلم الحساب ؟ .

وهذا النوع من الأسئلة يعطى الفرصة للمتحدث للاستفاضة فى الحديث ، أما عندما نستخدم صيغة هل فى السؤال ، يتحول إلى سؤال مغلق ويقدم لنا المتحدث إجابة مختصرة مثل:-

• هل تحب ابنك أكثر عقب أن تزوج ؟ .

ثالثاً :- أنواع الأسئلة وفقاً للاتجاه :-

تنقسم الأسئلة وفقاً للاتجاه إلى نوعين :-

• أسئلة محايدة .

• أسئلة إيحائية أو موجهة .

١- الأسئلة المحايدة :-

وتندرج تحت الفئة الأولى كل أنواع الأسئلة السابقة المفتوحة والمغلقة ، والاستهلالية والأولية والثانوية ، وغيرها من الأسئلة التى تتيح للمجيب الإجابة على السؤال دون أى تدخل أو إيحاء أو توجيه من قبل السائل أو إقناعه لتقديم إجابة محددة .

٢- الأسئلة الإيحائية أو الموجهة :-

تصاغ هذه الأسئلة وتعد بطريقة توحى للمتحدث بالرد الذى تريده سواء أكان إحتمالاً متوقعاً.. أم تأويلاً أم تفسيراً أم نتيجة.. ولا يفيد هذا النوع من الأسئلة إلا مع نوعيات معينة من المتحدثين.. وذلك فى حالات المقابلات مع الخائفين والمترددين.. أو الذين يفتقدون الكفاءة.. ولذلك تحتاج من السائل إلى الاهتمام بدراسة شخصية المجيب . حتى يتحقق عندما يطرح مثل هذه الأسئلة من رد فعل المجيب بشأنها.. وهى أسئلة وليدة اللحظة.. وليس من الضرورى أن تصاغ فى صورة السؤال المباشر .

والتوجيه فى السؤال الإيحائى كما يقول "كان" و "كانيل" قد يكون مقصوداً أم غير مقصود.. ضمنياً أم صريحاً..، شفهياً أم غير شفهى.. المهم أن المجيب يفهم التوجيه .

وكثير من الأسئلة المحايدة يمكن تحويلها إلى أسئلة إيحائية أو موجهة وذلك بتعديل بسيط فى الصياغة :-

أسئلة محايدة	أسئلة موجهة
ـ ما رأيك فى الجو اليوم ؟	ـ أليس هذا يوماً جميلاً ؟
ـ هل تذهب معنا ؟	ـ أنت ذاهب معنا.. أليس كذلك ؟
ـ ما هو شعورك تجاه سياسة إسرائيل نحو العرب ؟	ـ كيف تشعر تجاه سياسة إسرائيل العدوانية نحو العرب ؟
ـ ما شعورك تجاه سياسة التضامن العربى؟	ـ ألا تعتقد معى فى أهمية التضامن العربى فى هذا الوقت بالذات ؟
ـ ما انطباعك عند زيارتك لآثار الأقصر لأول مرة ؟	ـ بالتأكيد.. فإن الإنسان عندما يشاهد آثار الأقصر لأول مرة يشعر بالانبهار ؟
ـ هل تنفق أموال جمعية تحسين الصحة فى المصارف المحددة لها ؟ .	ـ ألست معى فى أن أموال الجمعية لا توجه إلى مصارفها الصحيحة ؟ .

وهناك عبارات استهلالية تستخدم فى مقدمة السؤال تجعله موجهاً أو موحياً.. مثل..

- طبقاً لقانون تنظيم الجامعات فإن ...
- أظهرت الدراسات العلمية أنه ...
- يجمع الخبراء على ...

وعند الإجابة على مثل هذه الأسئلة سيضطر المتحدث لتقديم الإجابة المطلوبة وإخفاء أحاسيسه الحقيقية.. وهذه الإجابة قد لا تكون هي الإجابة الصحيحة ولذلك يجب الحذر عند استخدام هذا النوع من الأسئلة .

ويندرج تحت فئة السؤال الإيحائى نوعان آخران من الأسئلة هما :-

أ- الأسئلة الاستفزازية :-

وهى أسئلة تعتمد على إثارة انفعال الشخص الأخر والضرب على الوتر الحساس.. ويجب أن تستخدم بحرص شديد وبدون انفعال من السائل.. وقد لا تعطى الإجابة الصحيحة مثل :-

- هناك من يقول أنك تتحامل على .. بدون وجه حق فما رأيك في ذلك ؟
- يرى البعض أنك قد أخذت أكبر من حجمك وأنك عديم الموهبة والخبرة بصورة لا تجعلك مؤهلاً لإنتقاد فلان ... ردك على ذلك .

ب- الأسئلة الاستدراجية :-

وهى مثل الأسئلة الإيحائية والاستفزازية تدفع المتحدث فى اتجاه إجابة معينة ، ونلجأ إليها عند عدم تعاون المتحدث أو مراوغته ، وتستخدم عادة فى المحاكمات وفى الأحاديث الصحفية مع كبار المسئولين لانتزاع الإجابات التى نريدها .

ومن ذلك سؤال زعيم سياسى يريد القيام فى رحلة سرية خارج البلاد ويخفى ذلك عن وسائل الإعلام فيسأله المحرر :-

- ولكنك قمت بتأجيل جميع مواعيدك وارتباطاتك التى كان من المقرر أن تقوم بها خلال الأسبوع القادم .
- هل تقول أنك ستزور بلدة .... خلال هذا الأسبوع ؟ .

رابعاً :- أنواع السؤال وفقاً للغرض :-

تنقسم الأسئلة وفقاً للغرض إلى أنواع عديدة أهمها :-

١- الأسئلة المعرفية :-

وتتضمن الأنواع الفرعية الآتية :-

١- الأسئلة المعرفية : وتتضمن :-

أ- أسئلة المعلومات .

ب- أسئلة حقائق .

جـ- أسئلة مفاهيم .

د- أسئلة آراء .

هـ- أسئلة دوافع .

٢- أسئلة التذكر .

٣- الأسئلة التفسيرية .

٤- أسئلة التطبيق .

٥- أسئلة التعريفات .

٦- أسئلة التقويم .

٧- أسئلة الترويح .

٨- الأسئلة المتكلفة .

وسنتحدث عن كل نوع منها باختصار كما يلي :-

١- الأسئلة المعرفية :-

تعد أهم أنواع الأسئلة على الإطلاق.. والأساس الذى تنبثق منه باقى أنواع الأسئلة الأخرى.. فمن خلالها تنساب المعلومات والأخبار والحقائق والمفاهيم والآراء والدوافع عبر طرفى عملية الاتصال . لذلك فهى أساس الاتصال الثقافى والحضارى والمعرفى بكافة أنواعه.. وفى كل المجالات نجدها تشغل مساحة كبيرة ، فى الإعلام والدعوة والتعليم والإدارة والإقتصاد وإدارة الأعمال والسياسة ...إلخ .

وتلبى هذه الأسئلة أساساً متطلبات غريزة حب الاستطلاع ، والرغبة فى التعرف على كل ما يستجد فى البيئة المحيطة من وقائع ومستجدات ، وذلك كأساس للتكيف مع البيئة.. وعادة تستخدم هذه الأسئلة أدوات الإستفهام المعروفة : ماذا ؟ متى ؟ من ؟ كيف ؟ لماذا ؟ كم ؟ هل ؟ ما ؟ إلى أى مدى ؟ .

والإجابة على هذه الأسئلة تقدم لنا المعلومات أو الأخبار أو الحقائق أو المفاهيم.. أو الآراء أو الدوافع.. ومن أمثلة الأسئلة المعرفية فى مجال الإدارة مثلاً :

- ما خطتك للتعامل مع هذا الموقف ؟
- هل هذا التقرير كامل ؟
- ما الذى لا يعجبك فى الصنف الأول.. ؟
- لماذا تعتقد أن على المشترى شراء بضاعتك بدلاً من الصنف المنافس ؟
- كيف يمكنك تحديث نظامك الإدارى ؟
- ما التغييرات المطلوب لتطوير الأداء ؟
- كيف توصلت إلى هذا الأسلوب ؟
- ماذا يجول بخاطرك من مخاوف ؟
- هل فكرت فى العواقب ؟

- متى ستبدأ هذا العمل ؟

- كم من الوقت يستغرق تنفيذ الخطة ؟

وفي مجال العمل الصحفي نجد أمثلة لا حصر لها من واقع الممارسات الإعلامية للحصول على الأخبار ، ومن واقع ما تتضمنه هذه الوسائل من أخبار وتحقيقات وأحاديث صحفية وإذاعية وتليفزيونية.. فالمعلومات والأخبار التي تتضمنها هذه الوسائل هي أساساً ثمرة لهذه الأسئلة.. ولو توقفنا يوماً واحداً عن استخدام هذه الأسئلة لما وجدنا مادة تصلح لتقديمها إلى الجمهور .

وكذلك أيضاً في مجالات الممارسات المهنية المختلفة كالتدريس والدعوة والمحاماة والنيابة والقضاء ، لا يمكننا الاستغناء عن الأسئلة المعرفية للوقوف على الحقائق والوقائع التي نحن بصددها .

٢- أسئلة التذكر :-

ونقصد بهذه الأسئلة تنمية القدرة على التذكر لدى المتلقي.. ولذلك فالقدرة على التذكر هي المقدرة العقلية الوحيدة المطلوبة للإجابة على أسئلة هذه الفئة ، سواء كان غرضنا تذكر الحقائق النوعية ، أوتذكر المصطلحات ، أو تذكر التقسيمات والتطبيقات والأنواع ، أو تذكر الطرق والأساليب المنهجية ، أو تذكر المبادئ والتعليمات .

وتستخدم هذه الأسئلة عادة في المواقف التي تقتضي تعليماً ، كما في التدريس والدعوة.. وبعض مجالات الإدارة ، وأحياناً في الإعلام .

ومن أمثلتها في المجال التعليمي :-

- كيف يمكنك تحديد الشمال الجغرافي ليلاً ونهاراً ؟

- متى تم صلح الحديبية ؟

- ما الإيمان وما الإسلام ؟

- ما اسم الجهاز الذي يستخدم في قياس الضغط الجوي ؟

أما فى مجال الصحافة فنستخدم السؤال التذكرى كمدخل لجذب انتباه المتحدث للحديث وذلك بأنواع من الأسئلة منها الأسئلة التذكيرية.. نذكر فيها المتحدث بمناسبة عزيزة عليه أو بموقف أثار الإعجاب.. أو بمجال تفوق فيه.. أو بمقابلة سابقة التقيت به فيها أو بذكريات مشتركة بينكما .

٣- السؤال التفسيرى :-

يعتمد عادة على لماذا ؟ وكيف؟ .. فى محاولة لتقديم التفسيرات والتبريرات للوقائع والأحداث ، ولكيفية حدوثها.. وفى إطار ذلك ، قد نقارن بين مواقف ومواقف أخرى لنرى ما إذا كانت الأفكار متطابقة أو متشابهة أو مختلفة أو متعارضة.. والسؤال هنا يتطلب دليلاً يدعم الإجابة .

وقد يهدف السؤال التفسيرى إلى تفسير الأحداث للربط بين السبب والنتيجة ، أو للمقارنة ، أو للتضمين ، أو للتعميم الإستقرائى بالأدلة المدعمة . وذلك بغرض إلقاء الأضواء على الأفكار والآراء ووجهات النظر والمعلومات والوقائع والأحداث .

ويستخدم السؤال التفسيرى كلمات إستفهام عديده مثل :

- لماذا ؟
- بم تفسر ؟
- هل لديك تفسيراً ؟
- كيف تفسر ؟

٤- أسئلة التطبيق :-

وهى أسئلة نستخدم فيها خبراتنا ومعارفنا ومهاراتنا والنظريات المختلفة لحل مشكلات محددة.. وهذه الأسئلة معروفة فى مجال التعليم وتستخدم بكثرة مثل :-

- إذا أخذت القطار من الإسكندرية إلى أسوان فى شهر مارس.. ما الغلات الزراعية التى تتوقع رؤيتها فى المحافظات التى يمر بها القطار ؟.

• إذا توفى رجل ، وكان يمتلك خمسة أفدنة ، وترك زوجه ، وابـن ، وبنتـان ، وأم ، وعـم وخال.. فما نصيب كل منهم ؟.

• ما نوع الخطة التى ستتبعها للتغلب على الفريق الأخر ؟.

٥- أسئلة التعريفات :-

وهى الأسئلة التى تهدف إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات مثل :-

• ماذا يقصد بالسؤال ؟

• وضح مفهوم الاستماع ؟

• هل من الصواب تسمية الحرب بين دولتين مستقلتين ثورة ؟

• ماذا يقصد بالحرب الأهلية ؟

٦- أسئلة التقويم :-

وهذا النوع من الأسئلة يتطلب إصدار أحكام على قيمة الأشياء والسلوك والاختيارات والأعمال والأفكار.. وأعطاء أسباب لتبرير هذه الأحكام ، وذلك فى ضوء معايير وشـواهد وأدلة محددة . ومن أمثلتها :-

• هل يحق لحكومـات الـدول النامية أن تتمادى في قبـول معونـات الطعام مـن الـدول المتقدمة ؟

• ما المشروعات التى نظمتها أو صممتها ؟ .

• كم وفرت أو كسبت شركتك من نقود ؟ .

• هل كنت خلاقاً مبدعاً فى عملى ؟ .

٧- أسئلة الترويح :-

وهى أسئلة نسـتهدف بهـا الترويح أو التسـلية أو النكتـه والمداعبـة ، وأحياناً التهكـم

والسخرية . ومن أمثلتها :-

- ما أغرب موقف مر بك فى حياتك ؟ .
- لو لم تكن أستاذاً جامعياً فهل كنت تتمنى أن تصبح صاحب محل كشرى ؟ .
- من هو أفضل مهرج بين لاعبى فريق نادى .... ؟ .

٨- الأسئلة المتكلفة :-

وهى الأسئلة التى نسألها ولا نريد إجابة عنها.. لأن الإجابة معروفة مسبقاً ولن تزيد عن جملة عادية أو لأننا ننوى الإجابة عليها.. وتقصد هذه الأسئلة عادة لشد انتباه الجمهور أو لزيادة ما لديه من معلومات.. وذلك مثل :-

- من الذى لا يريد أطفاله أصحاء ؟ .
- من منا يكره التعليم ؟ .
- وهل هناك من يجاهر بعدم الصلاة ؟ .

مراجـــع الفصل الثالث

١- أحمد جمال الدين :- فن الإدارة بالسؤال ـ مكتبة القرآن ـ القاهرة ـ ١٩٩٥.

٢- حسن محمود حسن :- مقدمة فى علم التفاوض الاجتماعى والسياسى ـ عالم المعرفة ـ المجلس الوطنى للثقافة والفنون والأداب ـ الكويت ـ أكتوبر ١٩٩٤.

٣- فاطمة إبراهيم حميده :- مهارات وأساليب إلقاء الأسئلة فى تدريس المواد الاجتماعيـة ـ دار النهضة المصرية ـ القاهرة ـ ١٩٦.

٤- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبى :- المداخـل الأساسيـة للعلاقـات العامـة ـ دار الفجـر للنشـر والتوزيع ـ القاهرة ـ ١٩٩٣.

٥- محمد منير مرسى :- كيف تتفوق فى دراستك ـ عالم الكتب ـ القاهرة ـ ١٩٩٨.

٦- محمود أدهم :- دراسات فى فن الحديث الصحفى ـ مطبعة دار نشر الثقافة ـ القاهرة ـ ١٩٨٢.

٧- هارى شو :- ثلاثون طريقـة لتحسين قدراتـك ـ ترجمة وفيـق مـازن ـ دار المعـارف ـ القـاهرة ـ ١٩٩٥.

٨- وليم .ج.ب ماكولاف :- فن التحدث والإقناع ـ ترجمة وفيـق مـازن ـ دار المعـارف ـ القـاهرة ـ ١٩٩٤.

9- Allen, I. L. "Detecting Respondents Who Fake and Confuse information about Question Areas on Surveys. Journal of Applied Psychology 50 (1968).

10- Cantril, Hadley. "Experiments in the Wording of Questions." Public Opinion Quarterly 4 (1940).

11- Charles. j. Stewart, William B. Carh. jr., Interviewing Principles and Practices, WM C.Brown Company Pulilishers., U.S.A, 1983.

12- Devito, Joseph A. "Relative Ease in Comprehending Yes/No Questions." Rhetcric and Communication. Edited by Jane Blankenship and Harmann Stelzner. Urbana, Ill,: University of Illionis Press. 1976.

13- Dohrenwend, Barbara S. "Some Effects of Open and Closed Questions on Respondent`s Answers." Human Organization 24 (1965).

14- Floyed. k. Barkelte, Jack Z. Sinors: The Art of Editing; The Macmillian Company, London, (1970).
15- Graeme Burton and, Richand Dainweley: Teaching Communication;. Routledge, London and Newyork, (1990).
16- Gorden, Raymond L. Interviewing: Strategy, Techniques, and Tactics. Hcmewood, Ill,. The Dorsey Press, (1975).
, lowa: Wm C. Brown Co. Publishers, (1968).
17- Graeme Burton and, Richand Dainweley: Teaching Communication;. Routledge, London and Newyork, (1990).

18- Long, Lynette; Paradies, Louis V.; and Long, Thomas J. Questioning: Skills for the Helping Process. Monterey, Calif,: Brooks/Cole, (1981).
19- Payne, Stanley L. The Art of Asking Questions. Princeton, N.J,: Princeton University Press, (1951).
20- Richardson, Stephen A. "The Use of Leading Question in Nonscheduled Interviews." Human Organization 19 (1960).
21- Richardson, Stephen A.: Dohrenwend, Barbara S.; and Kleir., David. Interviewing: its Forms and Functions. New York: Basic Book, (1965).
22-Stewart,Charles J., ed. On Speech Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston, (1972).

الفصل الرابع

مهارة القـــــــراءة

- مفهوم القراءة .
- أهميتها .
- المهارات اللازمة للقراءة .
- فن قراءة الصحيفة .
- طبيعتها .
- أنواعها .
- الكتاب وفن التعامل مع المكتبة .
- تحسين مهاراة القراءة .

مفهوم القراءة

إن طرح سؤال مثل :- ما القراءة ؟.. يبدو غريباً ، لأن كثيراً من الناس لديهم أفكار غير صحيحة عن القراءة .

والإجابة على هذا السؤال تقتضى الوقوف على مراحل تطور هذا المفهوم خلال النصف القرن الأخير . ويرى الباحثون والتربويون المعاصرون أن مفهوم القراءة حالياً قد تطور عما كان عليه قديماً . فالأبحاث التى أجريت على القراءة فى العصر الأول من القرن العشرين كانت تتناول النواحى الفسيولوجية ، مثل حركات العين وأعضاء النطق وما إليها.. على أساس أن القراءة مجرد استجابات فسيولوجية لما هو مكتوب .

ثم جاء النصف الثانى من القرن العشرين ، وبدأت الأبحاث العلمية تتناول القراءة وانتقل بفضلها مفهوم القراءة من دائرة الإدراك البصرى للرموز والنطق بها إلى ترجمة هذه الرموز إلى مدلولاتها من الأفكار . وذلك لكون القراءة عملية فكرية معقدة تستند على مهارات آلية واسعة .

ثم تطور هذا المفهوم ليشمل ضرورة تفاعل القارئ مع النص المقروء ونقده.. وذلك ليتمكن من الحكم على ما يقرأ والأخذ منه بما يتقبله عقله وتقتضيه موازينه .

وأخيراً انتقل مفهوم القراءة إلى استخلاص ما يقرأه القارئ وتوظيفه على شكل خبرات لمواجهة المشكلات اليومية للحياة للارتفاع بها فى المواقف الحياتيه . أى أن القراءة أسلوب من أساليب النشاط الفكرى فى حل المشكلات .

وعلى هذا فالقراءة كما انتهى إلى ذلك كثير من الباحثين هى :-

- عملية فكرية عقلية شديدة التعقيد ، ارتباطها بالنشاط العقلى والفسيولوجى للإنسان. إضافة إلى حاسة البصر ، وأداة النطق ، والحالة النفسية" .

- وتتضمن عمليات الادراك البصرى للرموز المكتوبة ، وحلها وفهم معانيها ، والربط بين هذه المعانى والخبرة الشخصية بما يساعد الإنسان على الفهم والتدقيق فيما يقرأ ، والحكم عليه ، والربط بين جنبات المادة المقروءة ، والاستنتاج والتفاعل والتواصل والانفعال .

- وهى أسلوب من أساليب النشاط الفكرى فى حل المشكلات . يبدأ بإحساس الإنسان بمشكلة ما ، ثم يأخذ فى القراءة لحل هذه المشكلة . ويقوم فى أثناء ذلك بجمع الاستجابات التى يتطلبها حل المشكلة ، من تفكير وانفعال .

ومن هذا المفهوم ، يتضح لنا أن القراءة كنشاط تقوم على أبعاد أربعة هى:-

١. التعرف والنطق .

٢. الفهم .

٣. النقد والموازنة .

٤. حل المشكلات .

وهذا التطور لمفهوم القراءة جاء نتيجة لعاملين هما :-

١. التطور الاجتماعى الشامل الذى انتظم أكثر بقاع العالم فى القرن العشرين . والذى افترض أن يكون للقراءة أهميتها البالغة فى المجتمع الحديث ، وأن تصحبها قدرة أعظم على فهم المادة المقروءة والاستمتاع بها .

٢. ما كشفت عنه البحوث الحديثة فى ميدان القراءة من آفاق جديدة اقتضت تغيير نظرتنا إليها تغييراً جوهرياً .

ونتيجة لهذا التطور لم تعد القراءة عملية ادراكية بصرية صوتية محضة تستهدف التعرف على الكلمات والنطق بها... وإنما أصحبت تفهما للمادة المقروءة ، وتأليفا لوحدات فكرية منها ، والحكم لها أو عليها.. وتوظيفها للإفادة منها فى جوانب الحياة المختلفة .

ونتيجة لذلك أصبح القارئ الجيد طبقاً للمفهوم الحديث هو القارئ الذى يتسم بالصفات الآتية :-

١- يقرأ جهراً أو صامتاً - فيفهم المعانى التى تتضمنها المادة المكتوبة ويستوعب ما فيها من أفكار باعتبار أنها وحدة لا تتجزأ إلى عبارات أو كلمات .

٢- يفكر فيما يقرأ ويمزجه بخبراته السابقة.. ليخرج بذلك من القراءة بخبرة جديدة هى جماع الخبرتين .

٣- يتأثر بما يقرأ ، ويتفاعل معه ، وتثور فى نفسه مشاعر وأحاسيس . ومن ثم ينقد ما يقرؤه ، ويزن قيمته ، ويحكم له أو عليه ، وينتهى إلى قرار .

٤- يطبق الأفكار التى حصل عليها من قراءاته فى حل مشكلاته وتوجيه نشاطه . وبذلك يكون للقراءة أثرها فى تعديل أفكاره وسلوكه .

٥- يقرأ ، وكلما قرأ شغف بالقراءة حبا ، بحيث تصبح هوايته المفضلة .

٦- يقرأ بسرعة ، وبحيث لا تؤثر هذه السرعة على الاستيعاب والفهم .

وهكذا نرى أن عملية القراءة ليست عملية طبيعية وحسب ، وإنما تلزمها عادات ومهارات ينبغى أن تكتسب ، واتجاهات ينبغى أن تتكون.. فهى مهارة أساسية من أهم المهارات التى يمكن أن يملكها الفرد فى المجتمع الحديث الذى أصبحت القراءة قيمة أساسية لمن أراد أن يحيا حياة كريمة.. وبغير هذه القدرة يستحيل على الفرد أن ينتقل من مكان إلى مكان فى يسر وسهولة ، كما أنه لا سبيل له إلى تفهم الإرشادات والتوجيهات والتعرف على الأخبار بطريقة ميسره ، إلا إذا كان قارئاً.. والفرد القادر على القراءة الجيدة يملك الوسيلة لتوسيع آفاقه العقلية ، ومضاعفة خبراته ، والتزود من كنوز الحكمة والمعرفة.. كما أنها تلعب دوراً كبيراً فى حياة المواطن من حيث معاونته على النجاح فى عمله الذى يحترفه.. وفى كثير من المهن لا يمكن النجاح أصلاً دون امتلاك هذه المهارة.. فوظائف التدريس والدعوة والصحافة والإعلام وغيرها.. وظائف لا يمكن النجاح فيها دون امتلاك مهارة القراءة .

أهمية القراءة

رغم اتفاقنا جميعاً ـ باحثين ومسئولين وتربويين وأفراداً عاديين ـ على أهمية القراءة لنا كأفراد وكمجتمع . وعلى أنها تدخل فى كل نواحى الحياة الحديثة ، وتسهم بقدر كبير فى تطويرها.. ورغم اتفاقنا على أنها أهم وسائل التفاهم والاتصال فى الناحيتين المادية والروحية.. رغم ذلك فإن الغالبية العظمى منا لا يقرأون من حيث الكم والكيف على السواء.. وحتى المتعلمين لا يقرأون بما تقتضيه القراءة من معنى.. ولذلك فنحن لسنا شعباً قارئاً.. ولذلك مظاهر عديدة . وهى كما حددها محمود رضوان تتمثل فيما يلى :-

١- إننا لا نحب القراءة ولا نغرم بها .

٢- إن قراءتنا تتسم بالبطء ، سواء أكنا نقرأ جهراً أم صامتين .

٣- إننا نقرأ دون أن نستوعب الأفكار المتضمنة ككل.. ولذلك لا نخرج من القراءة إلا بأشتات متناثرة لا يؤلف بينها معنى كلى ، ولا يربطها رابط ، أو تجمعها وحدة .

٤- إننا عندما نقرأ نعجز عن تفهم العبارات.. مع أن الألفاظ قد تبدو واضحة كألفاظ مفردة . وسبب ذلك أننا لم نتعود منذ الصغر على ربط الكلمة بالسياق الذى تقع فيه .

٥- إننا عند القراءة ننشغل بالألفاظ عن المعانى ، وبالشكل عن الجوهر.. ونتأثر بالأسلوب البراق أكثر مما نتأثر بالفكرة ذاتها .

٦- إن اهتمامنا بالقراءة ينصب على الرخيص التافه منها.. وأما ما عدا ذلك فليس لنا منه حظ كبير .

ورغم هذا الموقف العام من القراءة إلا إننا فى الوقت نفسه لا نقلل من أهميتها.. بل إن الاهتمام بالقراءة جزء من تراثنا الدينى.. فأول من نزل من القرآن الكريم كان دعوة عامة للاهتمام بالقراءة قال تعالى.. ﴿إقرأ . باسم ربك الذى خلق﴾ سورة العلق آيه (١،٢) وتتركز أهميتها بالنسبة للفرد فى الجوانب التالية :-

١- تساعد الفرد على الرقى فى السلم الاجتماعى.. لأن الوعى بمشاكل المجتمع والعالم يتم عن طريق القراءة . ويفضل المجتمع الفرد الواسع الإطلاع ، على ضيق الأفق ، لاستلام أسمى المراتب وأعلاها .

٢- يتعرف الفرد من خلالها على التراث الاجتماعى لمجتمعه ، وعلى التراث البشرى ، بما يساعد على النمو والإبداع ، وعلى مسايرة التقدم العالمى .

٣- تساعد الفرد على صقل وجدان القارئ ، وتنمية الفكر ، وتكوين الاتجاهات والميول ، وتفجير طاقاته الإبداعية لتكوين شخصية مستقلة متوازنة ذات مستوى ثقافى عال . وفى إطار هذا تساعد القراءة على فهم أفكار الناس وآرائهم ، وتساعدنا فى الوقت نفسه على تكوين آرائنا الشخصية . وعلى المشاركة فى المناقشات وتقييمها بطريقة نقدية .

٤- تساعد على إثراء رصيد القارئ اللغوى ، وتعوده السرعة فى القراءة ، والفهم والنقد والتحليل للمادة المقروءة .

٥- تهدف إلى اعتزاز القارئ بلغتة ، باعتبارها عنصراً هاماً من مقومات شخصيته .

٦- تعد وسيلة لاتصال الفرد بغيره مهما تباعدت المسافات .

٧- تعد وسيلة للترويح عن النفس ، وقضاء وقت الفراغ فيما ينفع ويفيد .

٨- تعد بالنسبة للفرد أهم وسيلة للحصول على المعرفة.. متى يشاء وحينما يريد.. وتتميز باتاحة الفرصة لاختيار المادة المقروءة .

٩- القراءة وسيلة الفرد لاكتساب المعلومات والمهارات والخبرات المختلفة .

أهمية القراءة للمجتمع :-

١. تحقق التواصل بين أفراد المجتمع الواحد من خلال الوقوف على أفكار الآخرين واتجاهاتهم.

٢. يتعرف الأفراد من خلالها على التراث الثقافي للمجتمع بما يحافظ على وحدة المجتمع وتقارب أفراده .

٣. أنها وسيلة لاتصال المجتمعات بعضها مع بعض .

٤. تنمية الأفراد وتزويدهم بالمعارف البشرية لمسايرة التقدم العالمي .

٥. تساعد القراءة على رفع مستوى المعيشة .

٦. تساهم في تنمية التذوق وتعميق العواطف الإنسانية .

٧. تنمي روح الولاء للوطن من خلال الدعوة إلى التفاهم والتقارب بين فئات المجتمع الواحد .

وقد زادت الأهمية الاجتماعية للقراءة في السنين الأخيرة ، إذ ازداد المجتمع الإنساني تعقيداً بما سخر الإنسان من آلة ، وبما كشف من معارف ، وبما أصدر من نشرات ومطبوعات ، وبما اقتضته ظروف الحياة الحديثة من اعتماد الناس بعضهم على بعض في جميع شئون الحياة.

والخلاصة.. فالقراءة تدخل في كل نواحي الحياة الحديثة ، وأوجه نشاطها ، وتسهم بقدر كبير في تطويرها.. ولا يمكن الاستغناء عنها على مستوى الفرد أو المجتمع.. فهي مفيدة لكليهما ، لأن انتاج الفرد وطموحاته النابعة من القراءة تنعكس على المجتمع وقدراته الانتاجية .

المهارات اللازمة للقراءة

اعتاد الكثير من الناس أن يمارس القراءة بصورة تلقائية.. ما عليه إلا أن يمسك بالكتاب أو الجريدة ثم يجلس مسترخياً ويمر بعينيه مرور الكرام على صفحات الكتاب أو الجريدة . حتى يداعب جفنيه النوم . فينام مستغرقاً قرير العين .

وهذا اللون من القراءة لا يمكن الاعتماد عليه في تنمية مهارات القائمين بالاتصال.. ولا يمكن اعتباره أداة لبناء التفكير الحر . ولا وسيلة لتنمية الخبرات الإنسانية .

فالقراءة عملية فكرية عقلية شديدة التعقيد.. ترتبط بالنشاط العقلي والفسيولوجي للإنسان وبحالته النفسية.. وتحتاج إلى أكثر من مجرد الادراك البصري للرموز المكتوبة.. تحتاج إلى حل هذه الرموز وفهمها فهماً دقيقاً، والتفكير العميق ، والقدرة على الربط بين أجزاء المادة المقروءة.. ليتسنى للقارئ الاستنتاج والتفاعل والتواصل والانفعال . وتتداخل في أداء هذه العملية حواس الفرد وقدراته وخبراته ومعارفه وذكائه . ومجموعة أخرى من لقدرات التي ينبغي توافرها لدى القارئ ليتمكن من القراءة الجيدة وهي:-

- القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وادراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع بمجرد مرور النظر عليها .
- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة .
- القدرة على ادراك المعنى العام للمادة المقروءة .
- القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج .
- القدرة على التميز بين أجزاء وفصول وتفريعات المادة المقروءة .
- القدرة على نقد تمحيص المادة المقروءة .

وكل نوع من أنواع القدرات المذكورة سابقاً ، يحتاج فى تكوينه إلى عدة مهارات مختلفة.. فلو أخذنا مثلاً النوع الأول ، وهو القدرة على رؤية الكلمات المكتوبة ، لرأينا أن هذه القدرة تحتاج فى تكوينها إلى مهارات عديدة منها :-

• المهارة فى تمييز الكلمات الجديدة .

• المهارة فى الادراك السريع للكلمة .

• المهارة فى ادراك وجمع الكلمات الأساسية التى تفيد المعنى المقصود .

• المهارة فى حذف الكلمات التى لا معنى لها .

• المهارة فى المحافظة على المعنى العام .

وحينما نتكلم عن تنمية مهارة القراءة لدى القائمين بالاتصال باعتبارها الأساس للنجاح فى جوانب الحياة المختلفة.. فإن هذا يعنى تنمية كافة القدرات المتصلة بعملية القراءة ، إضافة إلى تنمية مهارة السرعة فى القراءة والمقدرة اللفظية.. وذلك حتى نتمكن من توفير المتطلبات الأساسية للقراءة ، والتى تساعد بدورها على تحقيق الأبعاد الآتية :-

١- الفهم : وهو عملية الربط بين الصحيح من الألفاظ والمعانى.. والتعرف على المعنى المقصود فى إطار السياق..والتعرف على المعنى الضمنى أيضاً ، بما يساعد الفرد على الربط بين المفاهيم واستخلاص المعانى .

٢- النقد : وتتمثل عملية نقد المقروء فى مظاهر أهمها : إبداء الرأى الشخصى ، والمناقشة ، والتفسير ، والموازنة بين الآراء المختلفة ، وذلك من خلال تفاعل القارئ مع المادة المقروءة.. وهذا التفاعل يؤكد الفهم المتكامل الذى يؤدى بالتالى إلى النقد السليم

٣- حل المشكلات : فبعد فهم المقروء بكل أبعاده يمكن للقارئ أن يستغل مادة القراءة فى حل مشكلاته المهنية أو اليومية أو حل مشاكل مجتمعه .

فالقراءة الجيدة إذن عملية ذهنية فكرية هادفة لتحقيق أهداف محددة وليست مجرد أداة للتسلية أو لملء وقت الفراغ . إنها عملية مثل القيادة ، إذا توافرت لديك الخبرة والثقة

الكافين ، تستطيع السيطرة على مفردات القراءة ، وتوظيف التقنيات المختلفة للاقتراب من القراءة المثلى ، أو الجيدة ، والتى تساعدك على تحقيق أهدافك من القراءة .

وتتمثل التقنيات اللازم التعرف عليها للوصول إلى القراءة الجيدة فى مجموعة من العوامل هى :-

١. التعرف على العملية الطبيعية للقراءة .

٢. معرفة بيئة القراءة .

٣. الحصيلة اللغوية .

٤. التعرف على مراحل عملية القراءة الجيدة .

٥. اختيار السرعة الأمثل .

٦. تحديد الأسلوب الأفضل للقراءة .

طبيعة عملية القراءة

لتطوير عادة القراءة السريعة الواعية لابد لنا من فحص عملية القراءة للوقوف على العناصر المؤثرة فيها ، كمدخل للسيطرة على هذه العوامل ، لتنمية مهاراتنا فى القراءة الجيدة .

والعناصر التى تتحكم فى عملية القراءة كما انتهت إلى ذلك بحوث العلماء :

١- حركة العين :-

عندما نقرأ ، تتحرك العين عبر السطر تلتقط كلمة أو جملة ثم تتوقف لفحصها.. وهذه الوقفه تسمى بوقفة التثبت أو الرسوخ.. وهذه الوقفة تستغرق من ربع إلى نصف ثانية، ثم بعد ذلك تتحرك العين.. وفى كل عملية تثبت ، تقرأ العين كلمة أو مجموعة كلمات . وعدد الكلمات التى يتم التركيز عليها أو ادراكها فى كل عملية تثبت تسمى "امتداد ، أو اتساع الادراك.. وهذا الامتداد أو الاتساع قد يستوعب كلمة واحدة ، أو عدة كلمات أو سطراً بأكمله .

والطفل الذى يتعلم القراءة يتوقف أمام كل كلمة ، ويكوى الامتداد أو اتساع الادراك لديه محددا بكلمة أو عدة كلمات ، ولذلك فهو يقرأ ببطء.. وكلما زادت مهارته فى القراءة.. كلما قلت مرات تثبته ، وزاد مدى الادراك لديه.. أى أنه يستطيع بالتالى أن يقرأ بسرعة أكبر ، ويستوعب ما يقرأه .

ونحن عندما نرغب فى التدرب على القراءة السريعة .. فلابد لنا من زيادة مدى الادراك ليشمل السطر بأكمله.. وتقليل مرات التثبت.. أى أن نتحرك عبر الصفحة من اليمين لليسار وبدون توقف.. أى بمجرد ملامسة أعيننا للأسطر.. ونترك للعقل فرصة البحث عن المعنى لما نقرأه.. بدلاً من التركيز على الكلمات بصورة منفردة .

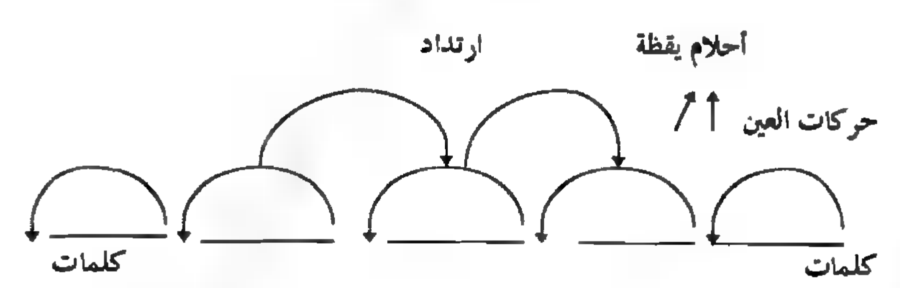
وهذا يعني أن القراءة الغير جيدة والبطيئة انما ترجع إلى الخطأ والبطء في حركات العين

٢- عملية الارتداد :-

وهي مرتبطة بالحركة البطيئة للعين أثناء القراءة ، فالذى يقرأ ببطئ ويتوقف أمام كل كلمة ، لا يمكنه استيعاب المعنى الكلى للكلام .

لأن الكلمات ليس لها دلالة إلا في إطار السياق.. وعندما نقرأ السياق ونستوعبه كلمة كلمة.. وبعد عدة كلمات سنجد أنفسنا نسينا ما قرأناه لاحقاً.. وهنا تحدث عملية الارتداد ، أى العودة إلى قراءة ما سبق أن قرأناه لاسترجاع معاني الكلمات السابقة وربطها بالكلمات اللاحقة لها.. وهذا يجعل عملية القراءة أكثر صعوبة .

ولهذا فالقراءة البطيئة لا تضيع الوقت فقط ولكنها تجعل عملية الفهم أكثر صعوبة.. وهناك احتمال آخر ، فالقراءة البطيئة تجعل سرعة العين أقل من معدل سرعة التفكير.. وهذا الفارق الزمنى يجعل العقل ينشط فيفكر في أشياء أخرى أو في أحلام اليقظة.. وهذا يعني بطء القراءة ، ويؤدى أيضاً إلى الشرود والسرحان



وعلى هذا فالقراءة الجيدة هي القراءة السريعة.. والقارئ الجيد هو القارئ الذى يتميز بما يلى:-

- اتساع ادراكى عالى جداً .
- وقفات قليلة أثناء القراءة للتثبت .
- أن نشاطه الذهنى مساير لحركات العين .

• القدرة على الفهم والاستيعاب أسهل .

٣- الحصيلة اللغوية :-

وتعد عنصراً أساسياً للقراءة الجيدة السريعة.. وكلما زادت حصيلتنا اللغوية كلما تحسنت مقدرتنا على القراءة.. ولهذا فإن ضعف الحصيلة اللغوية يعني زيادة عدد الكلمات المعقدة أو غير المألوفة لنا.. فتكثر بالتالي وقفاتنا أثناء القراءة لمحاولة استكناه معانيها .

ولهذا ، لابد من العناية بزيادة حصيلتنا اللغوية كأساس لتنمية مهارة القراءة لدينا.. ويمكن زيادة حصيلتنا اللغوية من خلال سعة القراءة والاطلاع.. ومن خلال الحرص على استخدام القاموس ، وتعلم معاني الكلمات الجديدة التي تقابلنا .

٤- المؤثرات البيئية :-

وتشمل المكان والاضاءة والحالة النفسية والمزاجية ، والحالة الفسيولوجية للعين.. وهي من العوامل التي تؤثر على فاعلية القراءة .

أنواع القراءة

القراءة نشاط أساسي لا يمكننا الاستغناء عنه.. بل هى أساس لنجاح وانتظام ممارستنا لأعمالنا.. فى مجالات الحياة المختلفة.. الإعلام والدعوة والتدريس والإدارة ، وفى مجالات العمل السياسى والاقتصادى والاجتماعى المختلفة.. وإذا كنا فى كثير من الأحيان نتساءل.. ماذا نطالع ؟.. فالأكثر من ذلك أهمية هى الإجابة عن سؤال محدد هو :كيف نطالع ؟ . وذلك للتعرف على الطريقة المثلى للقراءة.. الطريقة التى تساعدنا على تحقيق أهدافنا من القراءة ، وعلى جعلها عملية مفيدة .

وبالإجابة على هذا السؤال ينبغى أن نتعرف على أنواع القراءة.. حتى نختار الطريقة المناسبة لنا ، والمتوافقة مع طبيعة ما نقرأ..

وقبل أن نحدد أنواع القراءة.. فهناك مجموعة حقائق أساسية عن القراءة ينبغى أن توضع فى الاعتبار .

١. إن القراءة ليست وسيلة مخزية لقتل الوقت مستورة تحت اسم موقر.. فمثل هذا الانطباع يجعل المرء يستخف بالمطبوعات ، ويقلل من احتفاظ الذهن بمرونته . وإنما هى أداة للتفكير ، كما يقول "أرنست دمنيه" . فإذا أردت استخدام الكتب كحافز للتفكير فيجب ألا تكون كتباً لمجرد التسلية أو لتهيئة عقلك للنوم . بل أن تجعله على عكس ذلك ساهراً متيقظاً .

٢. إن الكتب والمجلات والموضوعات التى تستحق القراءة.. هى تلك التى تساعدنا على التفكير.. أو بتعبير آخر ، هى تلك التى تترك فى عقولنا صوراً تظل حية باقية.. وهذه القراءة تجعل "الأفكار العظيمة تصعد من القلب" كما يقول "فوفنارج" . ولهذا فمشكلتنا ليست فى اختيار المادة الجيدة للقراءة ، ولكن فى اختيار الأفضل منها ــ لأن الحياة أقصر من أن تتسع لكل ما نعتقد أنه جيد .

٣. إن الشرط الأساسى لأية عملية عقلية صحيحة يتمثل في الإحساس بالمتعة والراحة.. ولذلك فالقراءة الصحيحة هى القراءة التى تجعلنا نشعر بالمتعة والراحة . لأنها تحقق لنا المشاركة والاندماج والتفكير . وحب الاستطلاع.. وفى هذه القراءة نجد أننا نشق طريقنا فى مثابرة بين السطور ، وبقدر متساو من الانتباه ، أو نلقى بنظرة عابرة على السطور والصفحات.. أو نكتفى بقراءة فهرس محتويات الكتب ، أو عناوين الصحف للوقوف على مضمونها.. المهم هنا أن نطالع كما نهوى.. وأن نحصل على المتعة التى نريدها.. بالإسراع فى القراءة أو بالإلتزام بالبطء.. يقول " بسكال " إننا حريون بالإسراع الشديد أو الإبطاء الشديد فى المطالعة.. ولكنه يوجه اللوم فقط للإسراف فيهما . يقول من الحماقة قراءة غير الجاد بسرعة بالغة ، أما الجاد فيفيد فى حالات كثيرة إذا قرأ بنشاط وحيوية" .

فالقراءة بكفاءة مشكلتنا الأساسية.. فمن خلالها نجد فى حوزتنا وتحت تصرفنا اليومى كثيراً من أفضل ما فكرت فيه العقول العظيمة.. كما أن القراءة بالسرعة المعقولة وفهم ما نقرأ ، طريقنا لتحقيق الرضا الداخلى ، والوصول إلى مواقف متغيره باتجاه العملية الكلية للحياة وللتعلم.. وطريقنا للحصول على البهجة والمتعة الخالصة . ولا يتحقق لنا ذلك إلا عندما نستخدم جميع قوانا البشرية . ولهذا لا نشعر بالملل أو الإحباط.. أما عندما نقرأ باسترخاء.. وبعدم تركيز ، أوبلامبالاة.. فسنفتقد اللذة وستفوتنا الخلاصة.. لأننا لا نضع أنفسنا فى خدمة ما نقرأه . ولأننا نقرأ بطريقة خاطئة ، ولا نحرص من خلال عملية القراءة على استغلال وقتنا بذكاء .

والقراءة على أنواع عديدة أهمها :-

١- القراءة الخاطفة أو السريعة :-

القراءة السريعة من المهارات الضرورية للإنسان المعاصر لمواجهة طوفان المعلومات التى أصبحت تحاصره فى كل مكان.. وهى مهارة أكثر من ضرورية للعاملين فى حقول الاتصال

بالجماهير ، للوقوف على سيل المعلومات المتدفق ، والاستفادة منه لتطوير آرائنا فى مجالات الأعمال المختلفة .

والقراءة السريعة الخاطفة يقصد منها الاهتداء بسرعة إلى شئ معين.. كقراءة الفهارس وقوائم الأسماء ، والعناوين ، وأرقام الهواتف فى دليل التليفونات.. وأيضاً لتصفح الكتب والصحف ، والمجلات . وتعلم هذه المهارة يعنى تدريب العين على الحركة بسرعة وبملامسة عبر الصفحة ، وأننا نعطى الفرصة كاملة للعقل للبحث عن المعنى من عملية القراءة . بدلاً من عملية التركيز على كلمات متفرقة .

ولم تلق القراءة السريعة حتى السنوات الأخيرة سوى اهتمام قليل . وأخيراً تم ادراك الحاجة إلى القراءة بسرعة معقولة.. واعتبرت الآن الحاجة لتعلم إغفال أو إلقاء نظرة عجلى على أنواع معينة من المواد أمر هاماً وضرورياً .

ومعدل القراءة السريعة مع الفهم كما أشارت إلى ذلك البحوث يبدأ من ٢٥٠ كلمة فى الدقيقة للأفراد العاديين . ولذوى الثقافة العالية من ٥٠٠ : ٦٠٠ كلمة فى الدقيقة، ممن تعد القراءة مدخلاً أساسياً لممارسة وظائفهم . وفى حالات خاصة يزيد معدل القراءة عن ذلك.. فقد سجل الرئيس الأمريكى "جون كيندى" أعلى معدل للقراءة فى الدقيقة ، إذ وصل إلى معدل ١٠٠٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة ، ويرجع السبب فى اختلاف سرعات القراءة عند الناس إلى عوامل عديدة منها :-

١. صعوبة المادة العلمية .

٢. صعوبة أسلوب الكاتب .

٣. رداءة الخط أو الطباعة غير الواضحة .

٤. الإخراج الردئ للمادة المقروءه .

٥. استخدام الكلمات والتعبيرات المعقدة أو الصعبة أو الغير مألوفة .

وليست المشكلة هى تعلم القراءة السريعة.. علماً بأن تعلمها شئ أساسى لا يمكن الاستغناء عنه للعاملين فى كثير من المجالات.. وإنما المشكلة هى فى عملية الموازنة بين سرعة القراءة ، وبين الفهم والادراك والاستيعاب .

إن أفضل طريقة لتعلم القراء ، مع السرعة والفهم هى أن تقرأ بعقلك وليس بعينيك.. فالقارئ السريع هو الذى يقرأ فى كلمات وجمل.. وكل فرد يستطيع أن يتعلم زيادة سرعته فى القراءة ، وذلك بتقليل عدد مرات توقف العين على السطر.. ترتبط الطريقة المتبعة بعدد مرات التثبيت ، التى يمكن أن تقوم بها العينان وهما تمران عبر الصفحة . يجب أن يكون هدفنا تقليل عدد مرات التركيز وإطالة إتساع حركة العينين . وسوف تزداد سرعة قراءتنا فى أثناء تعلمنا لفعل ذلك بنجاح . وسنتعلم كيف نعبر الكلمات الهادية والجمل الافتتاحية وكيف نميزها عن المادة التوضيحية البحته . سوف تؤدى تلك الخطوات إلى زيادة سرعة القراءة زيادة كبيرة ، وبدون تقليل مسألة الفهم الأكثر أهمية .

والقراءة بسرعة لا تعنى عن القراءة بدون توقف.. وإنما تحتاج لضبط سرعتك فى القراءة حسب غرضك منها.. وقد تحتاج للتوقف للتفكير فيما قرأت.. وفهم صلته بمعرفتك السابقة.. وقد تأخذ ملاحظات وتدونها من قراءتك.. كما أن القراءة السريعة لا تعنى هضماً أقل لما يقرأ.. بل على العكس.. فالقراءة السريعة إذا تكررت تمكنك من التركيز بدرجة أسهل ، وتساعدك على الفهم بطريقة أفضل ، وعلى التذكر بطريقة أسرع . كما أنها تساعدك على التعرف على أغراض المؤلف ، وأهدافه من وراء ما كتبه .

والقراءة السريعة أسلوب نلجأ إليه كثيراً.. فنحن لا نستطيع قراءة كل ما تخرجه المطابع يومياً من صحف ومجلات وكتب . كما لا نستطيع إهمال كل ما تقدمه تماماً.. وقد نقرأ مع شاى الصباح عدة صحف فى غضون نصف ساعة ، من خلال القراءة السريعة، ونتعرف على كل محتوياتها تقريباً.. وذلك بتصفح صفحات الجريدة أو المجلة صفحة صفحة من أى مكان بالجريدة وفقاً لعاداتنا فى القراءة ، ومن خلال إلقاء نظرة فاحصة وسريعة على أعمدة كل صفحة من أعلى العمود الأول وإلى أسفل العمود الأخير.. مستوعبين العناوين، وأحياناً مقدمات الموضوعات الصحفية.. ولا نقرأ فقط إلا ما يتفق واهتماماتنا.. وهكذا فى

خلال عدة دقائق ، نستطيع أن تقدم تقريراً عن أحـداث اليـوم ووقائعـه ، وأن نرتبها وفقاً لاهتماماتنا نحن ، لا وفقا لما عرضته به الصحيفة .

وكذلك عندما نقرأ الكتـب والمجلات والتقـاير بسرعة.. فنحن نتصفحها . نمر على صفحات الكتاب أو التقرير الذى نقرأه مروراً سريعاً.. نركز فى البداية أعيننا على منتصف الصفحة ونتنقل بأعيننا سريعاً عـبر سـطورها من أعلى وإلى أسفل وقد نركز على بعض الفقرات.. ونتجاهل صفحات ، وربما فصولاً لا تهمنا ، ولا تتصل بموضوع دراسـتنا.. وقد نقفز عبر الصفحات لنقرأ الملخص فى نهاية الفصل، إذا كان هناك ملخصاً .

وللقراءة السريعة أيضاً ، اعتاد البعض تقليب الصفحات بطريقة عشـوائية ، وقراءة ما يصادفه من عناوين رئيسـية وفرعية.. وتصفح الرسـومات والخرائط ، والوصول سريعاً للملخص العام للكتاب وقراءته ، وقد يعود مرة أخرى إلى المقدمة ، للتعرف على غرض المؤلف من تأليف الكتاب .

وفى كثير من الأحيان تفيد قراءة صفحة فهرس الموضوعات فى التعـرف على الموضوعات التى يعالجها الكتاب ومدى اتصالها بحاجاتنا من القـراءة ، كما تفيد البيانات الرئيسـية للكتاب فى إطار القراءة السريعة فى تقييم الكتاب وتحديد مجاله . وذلك مثل اسم الكتاب ، والمؤلف ، والناشر، وتاريخ النشر ، وسنة النشر.. فالكتاب الذى نشر عام ١٩٥٠ مثلاً فى أحد مجالات علم النفس أو علوم الاتصال سيتضمن معلومات قديمة، بخلاف الذى نشر عام ١٩٩٨ مثلاً . كما يمكننا أيضاً تحديد اتجاه الكتاب من خلال معرفة اسم المؤلف .

٢- قراءة الاستمتاع :-

من المعروف أنه كلما كانت دائرة الإنسان واسعة.. كانت فرصة القراءة الاستمتاعية أكثر وأوفر.. وهذا اللون من القراءة يظهر مرتبطاً بقضاء وقت الفراغ . وينبع من رغبة القارئ فى استطلاع النفس البشرية ، والتعرف على ما يحيط به من ظروف حياتية مختلفة .

أو بدافع الرغبة فى الابتعاد عن الواقع.. أو للاستمتاع بالاستجابات الانفعالية التى تتمثل فى مواقف يعانيها الآخرون . وبالإضافة إلى ذلك فهناك دوافع أخرى مثل :-

- اشباع هواية من الهوايات .
- الرغبة فى معرفة الغريب من الأشياء .
- تعميق ثقافة الفرد فى كافة الميادين .

ومن ألوان القراءات التى تلبى احتياجات هذا النوع من القراءة قراءة القصص والروايات وقصص الجوانب الإنسانية . وقصص الحكايات الوهمية والخرافات والشعر.. وكتب الرحلات ، والكتب التاريخية.. وكذلك قراءة الموضوعات والكتب التى تتناول حياة الحيوان ، وطرائق معيشته ، والكتب عن الأقطار الأخرى.. ويدخل فى إطار هذه القراءة ما تتضمنه الصحف عادة من قصص الحياة الإنسانية ، والحوادث والطرائف والعجائب وأخبار المشاهير والمجتمع .. الخ . والطابع العام لقراءة الاستمتاع هو القراءة السريعة.. الخالية من التعمق والتفكير.. وعادة ما نقرأ بأعيننا قراءة صامتة.. وفى بعض الأحيان قد تكون قراءتنا جهرية لقدرتها على مساعدتنا على تمثل المعني والإندماج فيما نقرأ . كما يحدث عندما نقرأ الشعر .

٣- القراءة التحصيلية :-

هذا النوع من القراءة يرتبط بمطالب المهنة التى ننتمى إليها ، وبحياتنا المدنية ، ويعتبر ذلك من وجوه نشاطنا اليومى.. وهى قراءة لاشباع احتياجاتنا إلى معلومات معينة.. فما قد يعد غير مجد فى نظر البعض ، ويمر به مرور الكرام ، ويكتفي بتصفحه.. نجد آخرين يقرأون نفس هذه المادة بتمعن ، ليصلوا منها إلى فائدة عملية ، وذلك كالإعلانات مثلاً .

فالصحفى الذى يكلف بكتابة افتتاحية الجريدة.. يقرأ الوقائع والأحداث قراءة تحصيلية بتعمق.. والخطيب الذى يعد لخطبة الجمعة أو لخطبة سياسية.. والباحث الذى يبحث فى موضوع معين.. وربة البيت التى تقلب كتب الطهو والإرشادات المنزلية.. تبحث فيها

بعناية، وكذلك المدير الذى سيتخذ قراراً مهماً لتطوير الإنتاج ، يقرأ أيضاً بعناية كل ما يتعلق بهذا الموضوع .

فالقراءة التحصيلية قراءة انتقائية.. وهى قراءة للبحث والدرس ، نبحث فى موضوع معين يتصل بجوانب حياتنا المختلفة . ونبحث عن المعلومات المتصلة به فى الكتب والدوريات ، ودوائر المعارف ، والقواميس ، والمراجع العلمية المختلفة.. ولا نقرأ فيها إلا ما يتصل بالموضوع الذى نهتم بالوقوف عليه .

وهذه القراءة تتسم بالتريث والأناة ، مما يساعد على تثبيت الحقائق فى الأذهان ، وعلى تفهم المادة المقروءة.. والتفكير المستمر فيما تقرأ..وذلك لاستيعاب المعلومات ، واتخاذ القرارات المناسبة ، أو لبناء اتجاهاتنا وتكوين آرائنا تجاه ما يواجهنا من قضايا ومواقف ومشكلات .

٤- القراءة النقدية :-

وهى نوع من القراءة المتأنية كما يقول الدكتور "محمد منير محدس" .. لأنها تعتمد على التفاعل الفكرى الناقد بين القارئ والمادة المقروءة . وهى لذلك تحتاج إلى ما تقوم عليه عملية النقد من تفهم للأفكار ، ووزنها بميزان المنطق ،وتقويمها والحكم عليها..

وهذه القراءة ضرورية لبناء الشخصية العملية للعاملين فى حقول الاتصال بالجماهير، ولتطوير مهاراتهم الاتصالية ، وتكوين أفكارهم وآرائهم العلمية..

وأثناء هذه القراءة قد ندون فى قصاصات أو مذكرات ملاحظاتنا النقدية على ما نقرأ.. ونقيم ما نقرأ.. ونبحث فى مدى موضوعيته أو تحيزه.. وما اتصاله بما نودمعرفته.. ومدى أهمية ما يقدم لنا من معلومات.. وأفكار وآراء ، وما قد تتضمنه من تناقضات . وكثيراً ما تكشف هذه القراءة النقدية فجوات أو جوانب قصور فيما يتعرض له المؤلف.. أو تستثير فى نفوسنا أسئلة تدفعنا للبحث والدراسة للإجابة عليها ، أو لسد الفجوات فيما كشفت عنه فى إطار معرفتنا .

وهذا التحديد لأنواع القراءة ليس جامداً أو ثابتاً.. فنحن نتراوح فى استخدام هذه الأنواع كلها على مدى اليوم الواحد.. بل إن المادة نفسها التى قد تقرأها للتصفح أو الاستمتاع.. قد تقرأها ، هى نفسها ، قراءة تحصيلية ، أو قراءة نقدية ، عندما تدخل فى محيط اهتمامنا ، وتتعلق بمشكلة أو قضية نستجلي جوانبها ، لتغير الظروف المحيطة بنا .

وسواءا كنا نقرأ من أجل الاسترخاء أو المعلومات او كليهما.. فمن الضرورى لنا أن نكون على تيقن بأننا لا نقرأ لمجرد تضييع الوقت . وإنما هدفنا هو استغلال وقتنا بذكاء.. ولهذا فمن الضرورى أن نتعلم كيف نقرأ جيداً ؟ بما فيه الكفاية.. وأن نحرص على أن تكون قراءتنا من أجل الفهم والادراك.. حتى ونحن ننشد المتعة .

فن قراءة الصحف

الصحيفة : وسيلة اتصال جماهيرية . أقدم من السينما والراديو والتليفزيون.. تنشر الكلمة والخبر والصورة.. وتحمل الفكرة إلى الملايين من القراء.. وتزودنا الصحف بما يلي:-

- معلومات عن الأحداث المحلية والوطنية والعالمية .
- تحليل إخبارى (يعبر عن رأى الجريده) ، يساعدنا فى فهم الأخبار وتقييمها .
- تفسيرات للأحداث ، وما يتبعها ، وماذا سيحدث ؟
- معلومات سياسية واقتصادية واجتماعية .
- معلومات ومقالات متعددة تناسب معظم الأذواق .
- معلومات وآراء عن الجماعات المختلفة والنقابات والإتحادات .
- معلومات ترفيهية .

وتتسم الصحف بمجموعة من السمات والخصائص أهمها :-

- تتيح للقارئ قراءتها أكثر من مرة .
- تساعد القارئ فى المساهمة بطرح أفكاره ولذلك فهى عبارة عن منبر لتبادل الآراء .
- تعكس الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية فى المجتمع .
- تسهم فى تشكيل رأى عام مستنير عن طريق العرض والتحليل والمتابعة والنقد البناء حول مسألة من المسائل لكشف الحقائق للجمهور .
- وثيقة تاريخية نرجع إليها لدراسة وكتابة التاريخ .

والصحف من أكثر مواد القراءة شيوعاً لدى الكبار.. وتصل إلى أقصى مداها فى سن الأربعين وتقل قليلاً فى آخر العمر .

والقارئ يقرأ الصحيفة لأنها تعود عليها.. وهو يقرؤها ولديه أسبابه الخاصة ودوافعه .

وقد توصل ولبور شرام فى دراسته للعلاقة بين العمر والتعليم والوضع الاقتصادى وقراءة الصحف إلى النتائج الهامة الآتية :-

١-إن قراءة الأخبار بشكل عام ترتفع بزيادة العمل والتعليم والوضع الاقتصادى.. وان قراءة الأخبار تزيد بسرعة خلال فترة المراهقة . وتصل إلى أعلى مداها فى المرحلة التى يتراوح فيها العمر ما بين الثلاثين والخمسين ، ثم تهبط قليلاً بعد ذلك . فالأفراد الذين حصلوا على تعليم ثانوى ، يقرءون أخباراً أكثر كثيراً من الذين حصلوا على تعليم أولى، والذين حصلوا على تعليم جامعى ، يقرءون أكثر من الذين حصلوا على تعليم ثانوى .

٢-يهتم القارئ الصغير فى السن بالمضمون المصور فى الجريدة ، فمن بين القراء الذين يتراوح عمرهم ما بين ١٠ و ١٥ عاماً ، وجد أن المواد الفكاهية من المواد التى تقرأ أكثر فى الجريدة ، وتليها الصور الإخبارية والكارتون الذى يتناول الشئون العامة . وأن قراءة الأخبار أقل كثيراً من قراءة تلك الطرائف المصورة . ومن بين أفراد هذه العينة ، وجد أنه ما من شخص يتراوح عمره ما بين ١٠ و ١٥ عاماً يقرأ أى افتتاحية .

٣-تصل قراءة الرجال للأخبار إلى أقصى مداها فى سن مبكرة عن قراءة النساء لنفس المادة .

٤-التعليم هو السبب فى الاختلاف الرئيسى فى القراءة ، بين النساء والرجال .

٥-يسبب الوضع الاقتصادى اختلافاً كبيراً فى القراءة ، بين الرجال والنساء .

٦-هناك احتمال أكبر أن يتعرض المراهقون ، والأفراد الذين حصلوا على تعليم أولى والأفراد الذين ينتمون إلى جماعات اقتصادية منخفضة المستوى لأخبار الجريمة والكوارث أكثر من أى نوع آخر من الأخبار . وتزيد قراءة أخبار الجريمة بزيادة العمر حتى سن

الثلاثين ، وبعد ذلك تستقر إلى حد ما على مستوى واحد ، وتبقى بلا تغير أو تزيد بارتفاع المستوى الاقتصادى ، وتقل بزيادة التعلم .

٧-تزيد قراءة الشئون العامة والافتتاحيات بزيادة العمر ، والتعليم ، وارتفاع الوضع الاقتصادى .

٨-تصل قراءة الفكاهات إلى أعلى مداها فى سن المراهقة ، وتقل بثبات إبتداء من سن الخامسة عشرة . وتقل أيضاً بزيادة التعليم وارتفاع الوضع الاقتصادى .

٩-تبدأ قراءة الصور الإخبارية فى سن مبكرة مثل الفكاهات ، ولكنها تزيد بدلاً من أن تتناقص ، كما يحدث بالنسبة للفكاهات بعد سن الخامسة عشرة ، وتصل إلى أقصى درجاتها فى منتصف العمر ، وتبقى مرتفعة إلى حد ما ، وتزيد قليلاً بزيادة التعليم وارتفاع الوضع الاقتصادى .

١٠-تبدأ قراءة الكارتون الافتتاحي والسياسى فى سن المراهقة ، وتزيد فعلاً ثم تتناقص . ويبدو أن قراءة هذه المادة تزداد بشكل كبير بتحسن الوضع الاقتصادى .

١١-تنخفض قراءة أخبار المجتمع فى سن المراهقة ، وترتفع بعد ذلك بدرجة عالية فيما بين سن الثلاثين والستين ، وفى حالة النساء ، تزيد قراءة أخبار المجتمع بشكل كبير بارتفاع الوضع الاقتصادى .

١٢-تصل قراءة أخبار الرياضة إلى أقصى مداها فى العشرينيات ، وبعد ذلك تتناقص . وتزيد قراءة أخبار الرياضة بارتفاع الوضع الاقتصادى ، وهناك زيادة كبيرة فى قراءة أخبار الرياضة بين الجماعات التى ما زالت فى المدارس الأولية والمدارس الثانوية .

١٣-يحتمل أن يقرأ القراء الأكبر سناً من الشباب الخطابات التى ترسل إلى المحرر .

١٤-يشير التعرض للأخبار التى تعطى جزاءاً مباشراً أو عاجلاً (الجريمة ، والفساد ، والحوادث ، والكوارث ، والرياضة ، والمجتمع ، والاهتمامات الإنسانية ... الخ) ، وتلك التى تعطى جزاءاً آجلاً (الشئون العامة ، والشئون الاقتصادية ، والمشاكل الاجتماعية ، والعلوم والتعليم ...) بأن :

• قراءة الأخبار من أجل الجزاء العاجل تصل إلى ذروتها فى سن مبكر عن قراءة الأخبار من أجل الجزاء الآجل .

• قراءة الأخبار من أجل الجزاء العاجل أعلى بين قطاعات السكان التى وصل تعليمها حتى مرحلة الدراسة الثانوية منها بين القطاعات المتعلمة تعليماً جامعياً ، وقراءة الأخبار من أجل الجزاء الآجل ، أعلى بين الجماعات المتعلمة تعليماً جامعياً .

• بارتفاع الوضع الاقتصادى ، وجد أن قراءة الأخبار من أجل الجزاء الآجل يحتمل أن تزيد أكثر عن قراءة الأخبار من أجل الجزاء العاجل .

• يميل الجمهور إلى قراءة الأخبار من أجل الجزاء العاجل أكثر من قراءة الأخبار من أجل الجزاء الآجل . ولا يبدو أن هناك إرتباطاً هاماً بين عمق القراءة ومتغيرات مثل السن والتعليم والوضع الاقتصادى .

والعلاقة الإرتباطية بين القارئ والصحيفة وإن كانت تحكمها العادة ، إلا أنها تتوقف على مدى التزام الصحيفة بالسياسة التى ارتضاها القارئ.. ومدى اشباعها لاحتياجات القراء ، ورغم اختلاف هذه الاحتياجات ، ورغم تفاوت أمزجة القراء ، فإن الصحيفة الناجحة هى التى تستطيع أن توفق بقدر المستطاع بين الأمزجة المختلفة . فتنوع ما بين الخبر المبسط والمطول.. وما بين الأخبار السياسية والاقتصادية والاجتماعية.. وأخبار الحوادث وأخبار المجتمع.. وما بين مادة الرأى الجادة والموضوعات الخفيفة . و بين ما يشبع اهتمامات الكبار والشباب والذكور والإناث.. والفئات الاجتماعية المختلفة فى المجتمع . كما تقدم إلى جانب أخبار المسئولين ، قضايا واحتياجات المحكومين.. وما يهم القراء ، عن غيرهم من القراء.. وما يهمهم عن العالم المحلى والخارجى.. وأخبار القضاء والانتصارات.. والانتكاسات والكوارث..الخ ..

وهذا الارتباط بالقارئ هو أساس وجود الصحيفة.. فلو لم يكن هناك قارئاً ، لما وجدت الصحيفة أصلاً.. فهو الذى يشترى هذه السلعة.. ويدفع نظير الحصول عليها ثمنها المحدد ليقرأها ويستوعبها ويفهمها ويناقشها . وقد يعترض على ما جاء فيها من رأى أو فكرة أو معالجة إخبارية . وعندما لا تشبع اهتماماته يتحول إلى غيرها.. ليجد فيها بغيته .

ولذلك تتنوع الصحف وتتنافس لإرضائه.. واجتذابه والاستحواذ عليه.. وتتنوع سياستها التحريرية أيضاً إنطلاقاً من هذا المبدأ.. فهناك الصحف اليومية الصباحية ،والمسائية وهناك اليومية ، والصباحية القومية والحزبية والمستقلة ، والأسبوعيه.. والمجلات بأنواعها.. وكلها تتفق فى محاولة إرضائه ، من خلال المضمون ، أو بأساليب المعالجة الفنية ، أو بطبيعة ما تقدمه من مادة . أو بطريقة التبويب..

فالصحف عادة تتكون من عدة صفحات.. وكل صفحة مقسمة إلى ستة أو ثمانية أعمدة بشكل عام.. وتتضمن أبواباً مختلفة.. وتحتوى على أنماط تحريرية مختلفة كالخبر والمقال بأنواعه والتحقيق والحديث الصحفى والتقرير والإعلانات والمأثورات..الخ .

وعادات الناس فى قراءة الصحف مختلفة.. فهناك من يبدأ بقراءة الصفحة الأولى ثم الأخيرة ثم باقى الصفحات . وهناك من يبدأ بالرياضة.. ومن يبدأ بأخبار المجتمع أو المحليات.. ومن يبدأ بصفحة الخدمات ، ومن يبدأ بالإعلانات المبوبة .

كما يختلف الناس فى حجم القراءة.. فهناك من يقرأ الصفحة بأكملها.. ومن يقرأ العناوين فقط..

ومن يقرأ العناوين ، وينتقى موضوعات معينة للقراءة.. ويمسك بقلم أحمر ومقص صغير، ويستخلص قصاصات يحتفظ بها فى ملفاته بعناية .

وهناك من يعامل الصحيفة باحترام سخيف فيطالعونها فى عكوف كما لو كان كل مقطع منها ذا أهمية.. بينما يعاملها آخرون باستخفاف قائلين.. لا يوجد بها شيء.. أنها تضييع وقت.. كلام جرايد..

كما يختلف القراء فى نسبة ما يتذكرونه من الصحيفة.. فمنهم من يقرأها للتسلية ولا يكاد يتذكر منها شيئاً.. ومنهم من يتذكر ما يتعلق باهتماماته فقط.. وهناك من يستوعب ما بها من أفكار ومعلومات ويتأملها جيداً ، ليجلس فى المساء ، وحوله حلقة من المستمعين ينصتون له فى متعة واهتمام ، وهو يحدثهم عن قضايا الساعة ، ويجيب على تساؤلاتهم على

ضوء ما اختزنه فى ذاكرته مما قرأه فى صحيفة الصباح.. وما أثارته فى ذهنه من أفكار اختزنها لحين فرصة الإنطلاق .

وهذه العادات ليست بخافية على الصحفيين.. فقد تعلموا عبر تاريخهم الطويل كيف يسهلون مهمة القراءة على القراء . ولذلك نجدهم يلتزمون بمجموعة من القواعد الأساسية هى:-

١. إن الصفحة الأولى هى أهم صفحات الجريدة.. ولذلك فهى تتضمن أهم الأخبار . وداخل الصفحة الأولى تختلف أهمية الأخبار باختلاف الأماكن.. فأعلى الصفحة يمين ثم أعلى يسار ثم منطقة القلب ثم المنطقة وسط الجزء السفلى من الصفحة الأولى .

٢. تحديد الأهمية النسبية للأخبار من خلال حجم ولون الخط الذى تكتب به العناوين الرئيسية . فالخبر المهم يكتب بخط أكبر ، وقد يكون ملوناً على عدة أعمدة . ووفقاً للصور المصاحبة ، وحجمها أيضاً .

٣. إن الصفحة الأخيرة تلى الصفحة الأولى فى الأهمية .

٤. تخصيص أماكن ثابته لأعمدة الرأى ،وللإفتتاحية ، وللإعلانات المبوبة ، ولإعلانات الوفيات ، وللزوايا الأخرى التى تتناول موضوعات متنوعة ، ولصفحة الدولة ، ولأخبار المحافظات .

٥. كتابة عناوين الأخبار بأسلوب الهرم المقلوب . بحيث يبدأ الخبر برواية أحدث التفاصيل أو اخر المعلومات أو أهمها ، ثم يتدرج فى راوية المعلومات التفصيلية حسب أهميتها.. وبذلك يكتفى القارئ بقراءة العنوان ، أو مقدمة الخبر ، أو القصة الإخبارية ، أو الموضوع الصحفى..

الأسلوب الأمثل لقراءة الصحيفة :-

ورغم أنه لاتوجد قواعد ثابتة لكيفية قراءة الصحف ، إلا أن الأسلوب الأمثل لقراءة الصحيفة ، يرتكز على مجموعة من الإجراءات ، وهى كما يلى :

١-تابع ما يهمك فقط . وأقرأ ما تريد وبطريقتك الخاصة فى القراءة من الصفحة الأولى أو الأخيرة كما أشرنا إلى ذلك سابقاً. فسلوكك الخاص هو أمر مناسب لك.

٢-تصفح بعينيك محتويات هذه الصفحة ، ومتنقلاً إلى باقى الصفحات بادئاً من العمود الأول أعلى الجهة اليمنى ، ومنتهياً بالجزء الأسفل من العمود الأخير بالصفحة . متصفحاً العناوين المختلفة للأخبار والموضوعات . وذلك للتعرف على مضمون الصحيفة ككل .

٣-احتفظ فى عقلك بما تود قراءته فقط لتعاود قراءته تفصيلاً بعد هذه النظرة المتعجلة .

أ- وبالنسبة للأخبار سنلاحظ الآتى :-

- خلال هذه النظرة السريعة المتفحصة سنجد أن كثيراً من الأخبار يكفى للتعرف عليه قراءة العناوين فقط . وعند الضرورة ستعطيك المقدمة ما يشبع اهتماماتك..
- بعض الأخبار ذات الأهمية الحيوية لك ستسجلها فى ذهنك وتعود إلى قراءتها بصورة تفصيلية أكثر .
- إن عدداً قليلاً جداً قد تحتاج لمعاودة قراءته مرة أخرى.. وقد تود الاحتفاظ به فى أرشيفك الخاص .

ويلاحظ أن تقييم القارئ الواعى للأخبار الأكثر أهمية ، إنما يكون من وجهة نظره هو ووفقاً لأهميتها بالنسبة له ، لا وفقاً لما أرادته الصحيفة من خلال تقييمها لأهمية الأخبار والذى انعكس أسلوب تقديمها له ، من خلال عناصر الإبراز والتحرير المختلفة . لأن الصحيفة تحرص من خلال هذا التقييم على جذب أكبر عدد ممكن من القراء .

كما أن القارئ الواعى يدرك من خلال تصفحه ما لم تبرزه الصحيفة من زوايا بالنسبة للأخبار المهمة بالنسبة له.. وكذلك الأخبار التى ربما تحيزت الصحيفة فى تقديمها ، أو قصرت فى تغطيتها التغطية الكافية.. وهنا يستعين بصحيفة أخرى قومية أو حزبية أو مستقلة لاستكمال الجوانب الأخرى من أحداث اليوم التى لم تتناولها صحيفته ، أو يلجأ لوسائل الاتصال الجماهيرى الأخرى كالإذاعة والتليفزيون .

ب- بالنسبة للتحقيقات والأحاديث والتقارير الإخبارية والدراسات الصحفية، فإن القارئ يتعامل معها بنفس طريقة التعامل مع الأخبار.. فقد يكتفى بتصفح العناوين الرئيسية . وللمزيد من التعرف يتصفح العناوين الفرعية عند الضرورة.. ولا يقرأ بعناية إلا ما يهمه منها فقط . وذلك بعد القراءة العابرة الأولى للجريدة .

جـ- بالنسبة لمادة الرأى وتتمثل فى الأعمدة والمقالات الصحفية والمقالات التى يبعث بها القراء للصحيفة وتنشر عادة فى صفحة الرأى ، وبالنسبة لرسائل القراء فهذه يتعامل معها القارئ بمستويات مختلفة .

- الأعمدة والمقالات الخاصة بالكتاب المفضلين للقراء فهذه تقرأ كلها.. طبقاً للثقة المتبادلة بين الكاتب وقرائه .

- الأعمدة والمقالات النقدية ومقالات القراء التى تتضمن آراءاً للأنشطة المختلفة التى تتضمنها الصحيفة كأعمدة الفن والمسرح والرياضة والجريمة.. فهذه تخضع لاهتمامات القراء ، ولطبيعة ارتباطها بأحداث أو وقائع معينة يهتم القارئ بمعرفة وجهة النظر حولها وهذه يقرأها القارئ كاملة . باعتبارها توضح الحقائق ،ولأنها تساعده فى مزيد من التعرف على ما وراء الأحداث .

- رسائل القراء ومشاكلهم تحظى باهتمام عدد كبير من القراء . نظراً لما تتضمنه من خبرات وتجارب ومواقف ، أو لما بها من جوانب إنسانية تثرى ذوق القارئ ووجدانه .

د- بالنسبة للإعلانات :- نتصفح أغلبها ولا نتوقف إلا لقراءة ما يلبى احتياجات أساسية لنا ، أو يساعدنا فى التعرف على الجديد فى السوق العالمية .

والقراءة الأولى المتعجلة للصحيفة تستغرق حوالى ثلث ساعة . وقد يكتفى القارئ بها.. وكثيراً ما تتم مع تناول شاى الصباح ، أو فى وسائل المواصلات ، أو أثناء العمل ، أو فى أوقات الراحات.. أما القراءة المتأنية الانتقائية فتتم بعد الظهيرة فى المنزل ، أو المساء أو قبل النوم.. ويكون القارئ مسترخيا تماماً ومستعداً للقراءة.. ويختلف الوقت الذى تستغرقه من شخص لآخر طبقاً لكم ونوع الموضوعات التى سبق وحددوها بنفسه .

الكتاب وفن التعامل مع المكتبة

يعد الكتاب من أهم الوسائل للحصول على المعرفة ، وبخاصة في عصر إنفجار المعلومات . فنحن نعيش في عصر ثورة المعرفة.. فحجم المعرفة العلمية زاد مليون مرة عما كان في عصر نيوتن . وخلال عام ١٩٧٠ ، كان ثمة كتاب جديد ينشر في مكان ما في عالمنا كل دقيقة ، وذلك في مختلف فروع المعرفة .

وقد تزايدت حاجتنا للتعرف على هذه المعلومات والوقوف على أحدثها مع كل دقيقة وفي كل مجالات الحياة . فعندما نتخذ القرارات نحن في حاجة إلى المعلومات.. وهي في نفس الوقت أحد الموارد البشرية التي تحدد فعالية استغلال الموارد الطبيعية الأخرى.. فبدون معلومات لا نستفيد من الموارد الزراعية والمعدنية ومصادر الطاقة ..

كما أننا بدون معلومات لا نعرف كيف نستفيد من طاقات البشر لتحقيق رفاهية المجتمع وتنميته.. فلا توجيه ولا تعليم ولا تدريب بدون معلومات . ولهذا فأهمية الكتاب كوسيلة تنموية لا تقل عن أهميته كوسيلة للحصول على المعرفة.. كما أن أهميته تتوقف على مدى قدرته على تلبية احتياجات القراء.. وذلك من وجهة نظر القراء أنفسهم .

وإذا كانت وسائل التثقيف ، ووسائل الاتصال الأخرى تصل الفرد بما يجرى من حوله وتطلعه على معارف وخبرات أهل عصره ، وحضارة ولغة أهل زمانه.. فإن الكتاب يصل الإنسان بحاضره.. كما يصله بماضيه .. وبالحضارات الإنسانية المختلفة على اختلاف مواطنها.

ونظراً لعدم الاتفاق على مفهوم موحد للكتاب.. قامت منظمة اليونسكو عام ١٩٦٤ بوضع تعريف خاص للكتاب.. وطالبت الدول الأعضاء بالأخذ به ، واعتماده في الإحصائيات ، والمحافل الفكرية.. وجاء في تعريف "اليونسكو" أن الكتاب عبارة عن مطبوع غير دورى يشتمل على ٤٩ صفحة فأكثر ، بدون صفحات الغلاف . أما قواميس

اللغة ، فتعرف الكتاب : بأنه أوراق مطبوعة ومجموعة في مجلد.. وهناك من يعرف الكتاب بأنه " أى سجل للأفكار بواسطة الكلمات " .

والتعبير بالكلمات يشمل الإشارات والرموز التى ترمز إلى الأشياء المادية الحسية أو المعنوية.. ولذلك فإن هذا المفهوم للكتاب يتضمن أشكال الكتب المسجلة على الميكروفيلم والشرائط الممغنطة . وهذه الأشكال ما زالت محددة الانتشار . ويحتاج استعمالها لأجهزة باهظة التكاليف.. ولذلك فإن المقصود بالكتاب هنا ، هو مجموعة الأوراق المطبوعة والمجموعة فى مجلد ، وتتناول موضوعاً واحداً أو عدة موضوعات فى شتى مجالات المعرفة .

والكتاب لا يحتاج فى استخدامه إلى مهارات فنية معينة.. إذ يكفى مستخدمه التمكن من القراءة والقدرة على الفهم.. كما أنه لا يحتاج إلى معدات وأجهزة عرض خاصة فاستخدامه ميسر.. ويعتبر مصدراً أساسياً تعتمد عليه أغلب الخدمات التى تؤديها أجهزة الاتصال الأخرى.. فضلاً عن أنه رخيص السعر، قليل التكلفة بالقياس إلى الوسائل الأخرى.. قابل للإستنساخ والتعدد حسب الطلب ، وبتكلفة يسيره فى معظم الأحيان.. كما يسهل نقله وتوزيعه ونشره والحصول عليه واستخدامه فى كل مكان وزمان وكلما دعت الحاجة إليه . إذ لا يرتبط بفترة بث معينة ، ولا ينحصر فى قناة محددة . ولا يحتاج استخدامه إلى طاقة كهربائية ، أو ضوئية معينة . كما هو الحال فى التليفزيون أو الإذاعة أو الكمبيوتر أو غيره من أجهزة الاتصال الحديثة الأخرى .

والكتاب كالمنظر الطبيعى . حالة من الإدراك الوجدانى يختلف باختلاف القراء.. ويختلف تفضيل الناس لأنواع من الكتب بين عام وآخر.. والميل بصفة عامة للكتب يتأثر بمجموعة من العوامل . فمثلاً يزداد الإقبال على شراء الكتاب إذا ما أشير إليه فى الصحف اليومية ، أو إذا ما نوه عنه فى مقاله رئيسية ، أو إذا قدمه أو علق عليه شخص له مكانته . ويزداد الإقبال على شراء كتب علم النفس والتحليل النفسى مع انتشار حوادث معينة، ورحلات ذوى المكانة إلى منطقة ما تجعل الناس يقبلون على قراءة ما كتب عنها.. كما تزداد قراءة كتب معينة فى مناسبات معينة . فالكتب الدينية يزداد الإقبال عليها فى

رمضان.. والروايات والقصص يزيد معدل بيعها وقراءتها في فصل الصيف.. حيث الأجازة الصيفية.. كما أن إقامة معارض للكتب تزيد في إقبال الناس على شرائها..

وبالإضافة إلى ذلك فإنه توافر مواد القراءة في المنازل والمكتبات العامة أمر يزيد في إقبال الناس على القراءة .

والمكتبة العامة هي المكان المحدد للقراءة والدرس والإطلاع.. وفي اللغة العربية قد يستخدم اصطلاح المكتبة أيضاً للدلالة على المكان الذى يتاح فيه الكتب والأدوات الكتابية.. وهذا التميز موجود في اللغات الأخرى . فبينما يطلق على الأولى كلمة Library ، يطلق على الثانية كلمة Book Shop .

والمكتبة بالمفهوم الأول تقدم خدمات متنوعة ، فهي مكان للدرس والإطلاع ولاستعارة الكتب . بالإضافة إلى الخدمات المعرفية الأخرى .

ولا يمكننا كقائمين بالاتصال في المجالات المختلفة الاستغناء عن خدمات المكتبة باعتبارها تضم ثمرات جهود العلماء والحكماء.. فهي تعد الواجهة الحضارية للمجتمع.. والمكان الذى تحتفظ فيه بحصاد الفكر وثروة المعلومات .

وللتعامل مع المكتبة ينبغي أن تتوافر لدينا مجموعة من المهارات المكتبية :

أ – مهارة التعرف على المكتبة :–

فمع تفجر ثورة المعلومات بات من المستحيل أن تحصل أى مكتبة مهما كان حجمها وإمكانياتها المادية والبشرية على جميع ما ينشر في كل أنحاء العالم.. ولذلك فإننا نلجأ إلى عدة مكتبات للحصول على ما نريد من البيانات .

وهناك أدوات مرجعية ذات شهرة عالمية تفيدنا في التعرف على الجديد في عالم الكتب، مثل البيليوجرافيا الوطنية ، وفهارس الناشرين ، والفهارس المجمعة المطبوعة للمكتبات الكبيرة ، ويمكننا الإستعانة بهذه المصادر لاختيار أحدث ما صدر من الكتب والمطبوعات .

كما يمكننا الاطلاع على دليل المكتبات لمعرفة أشهر المكتبات فى العالم ومعرفة محتوياتها ومراسلتها أو زيارتها للحصول على نظام الفهرسة بالمكتبة . والفهرسة هى عملية تصنيف وتجميع الكتب وفق أصول وقواعد بغرض إعطاء فكرة عن الكتاب . وهناك أنواع من الفهارس ، فهرس للمؤلف ، وفهرس للعناوين ، وفهرس للموضوعات . ثم الفهرس المصنف ، ويتضمن بياناً بالكتب وفقاً للأرفف.. ثم الفهرس القاموس . ويتضمن عنوان الكتاب واسم المؤلف والموضوع وأعمال المؤلف الواحد أو الموضوع الواحد لعدة مؤلفين .

ويتم تصنيف الكتب بالمكتبة وفقاً لتصنيف معين.. وأكثر هذه التصنيفات استخداماً هو تصنيف "ديوى" العشرى.. وتصنف فيه المعارف والعلوم الإنسانية إلى عشرة أقسام رئيسية وكل قسم منها ينقسم إلى عشرة مجالات فرعية.. ولكل مجال رئيسى منها رقم.. ويتوزع الرقم على المجالات الفرعية التى يشملها المجال الرئيسى.. ومعرفة القارئ لهذا التصنيف تسهل عليه مهمة التعرف على المكتبة ، واستخراج المراجع المفيدة لموضوعه..

ب- مهارة اختيار المراجع الخاصة بالموضوع الذى نبحث فيه وتقييمها :-

وللاستفادة من المكتبة فى عملية جمع المعلومات من المراجع المختلفة توجد إشارات عامة تساعدنا على إعداد مراجعنا . وهى كما يلى :-

- نبدأ بقراءة ما كتب عن موضوعنا بدوائر المعارف العالمية للحصول على فكرة مبسطة عن الموضوع ، وللتعرف على المصادر والمراجع المتصلة بموضوعنا والتى توردها عادة .
- الاستعانة بالقواميس المتخصصة .
- الاستعانة بقائمة المراجع والهوامش التى تتضمنها الكتب الحديثة ، للوقوف على المراجع المتصلة بالموضوع الذى نبحث فيه .
- الاستعانة بالمشرفين على المكتبات فاعليتهم لديهم خبره كبيرة بالمراجع التى تحتويها المكتبة .
- الاستعانة بمن لهم خبرة بموضوع البحث لافادتنا عن المراجع المفيدة .

- الاطلاع على النشرات الدورية والمجلات العلمية والمطبوعات الحكومية والكتب الدورية والسنوية والإحصاءات والأطالس والقواميس الجغرافية .

مهارات قراءة الكتب :-

وللاستفادة من قراءة الكتب يلزمنا التعرف على المهارات الخاصة بهذه القراءة وهى كما حددها العلماء :-

- مهارة التصفح الواعى :- وهى ضرورية ، سواء بالنسبة لقراءة فهارس الكتب لأخذ فكرة عن الكتاب أو المرجع.. أو عند تصفح الكتاب من خلال فهرسه أو عناوينه الرئيسية لانتقاء المواضيع المناسبة للموضوع الذى تود قراءته أو نبحث عنه ، وندون أرقام الصفحات الخاصة به لكى نعود إليها بتركيز وتحليل.. ونوفر بذلك الوقت والجهد الذى قد يضيع فى قراءة متعمقة لموضوعات لا نحتاج إليها .
- القراءة العميقة أو القراءة التحصيلية كما أشرنا سابقاً ، وهى قراءة بوعى وفهم وتعمق للجوانب المتصلة بموضوعنا.. وقد تفيد قراءتها أكثر من مرة.. ويلاحظ أننا ونحن نقرأ نفكر فى محاور بحثنا ، بحيث تكون بمثابة الموجهات أثناء القراءة . كما ندون ملاحظاتنا وما قد يطرأ لنا من أفكار ونظريات نتوصل إليها أثناء القراءة . أو ما قد يطرأ من انتقادات واعتراضات وتساؤلات فى إطار قراءتنا الناقدة هذه .

وبهذه القراءة نستطيع أن نرتفع بمستوى قرائتنا.. ولضمان الاستفادة من القراءة ينبغى علينا تنظيم عملية القراءة فى أوقات النشاط الذهنى ليتسنى لنا فهم ما نقرأ واستيعابه والأخذ عنه أخذاً صحيحاً غير محرف أو مشوه . وهذا فقط عندما نجلس للقراءة بغرض البحث أو المعرفة أو المعلومات . أما عندما نقرأ للاستمتاع ، فيكفى توافر الرغبة للقراءة حتى وإن كنا ، منهكين أو مجهدين ذهنياً أو بدنياً .

تحسين مهارة القراءة

حينما نتحدث عن مهارة القراءة فنحن نتحدث عن أنفسنا كمستقبلين في عملية الاتصال الكتابي.. ومهارة القراءة متعلقة بمدى قدرتنا من خلال الممارسة الجيدة على استيعاب النص المكتوب والتفاعل معه وفهمه.. وترتبط بمهارة الكتابة لدى المرسل.. مؤلف الكتاب أو كاتب المقال أو الرواية مثلاً.. ومن خلالهما معاً تتحقق أهداف الاتصال . فالقارئ لهذا عنصر أساسي.. فهو الذي يجعل للكتابة قيمة حقيقية وهدفاً منشوداً.. ولهذا كانت عناية العلماء بالقارئ.. واهتمامهم بالعوامل التي تساعد على تحسين مهارة القراءة لديه .

ويمكننا أن نجمل هذه العوامل في النقاط الآتية :-

١- تحديد الأولويات :-

تحديد الأولويات للقراءة خطوة أولية وهامة.. فلا يوجد إنسان الآن على ظهر الأرض يستطيع أن يلم بكل ما تخرجه أفواه المطابع من مؤلفات - كانت في عام ١٩٧٠ بمعدل كتاب كل دقيقه ، وتتجاوز مع ارهاصات القرن الواحد وعشرين ذلك بكثير- بل اننا لا نستطيع حتى في مجالات تخصصاتنا الدقيقة ، متابعة سيل المطابع المتدفق من الكتب والدوريات المتخصصة .

وحتى إن رغب أحدنا في ذلك ، فلن يجد على امتداد عمره القصير ، كل الوقت اللازم لقراءة كل هذا الانتاج .

ولهذا لابد أن تكون لنا أولوياتنا.. فهناك الأكثر أهمية ، فالأقل فالأقل وهكذا.. وعلينا أن نختار دائماً الأكثر أهمية ، والذي يمثل لنا إضافة جديدة ، حتى لا نهدر وقتنا بقراءة اشياء غير مفيدة . وهذا إذا كنا نقرأ للحصول على المعلومات والحقائق عن الجوانب

التطبيقية ، أو المتعلقة باهتماماتنا ، أو جوانب حياتنا المختلفة ، أو كنا نقرأ لنتعرف على آراء الآخرين وافكارهم للاستفادة منها في تكوين شخصياتنا وآرائنا .

أما إذا كنا نقرأ للمتعة ولإثراء الوجدان ، فليس كل ما تخرجه المطابع من قصص وروايات يستحق القراءة.. ولابد لنا أيضاً من المفاضلة بينها .

وتحديد الأولويات للقراءة يتوقف على عوامل كثيرة.. فقد نختار وفقاً للاهتمام ، أو الاحتياج . وقد ترتب أولوياتنا وفقاً لشهرة الكاتب ، أو شهرة النص . أو وفقاً لاعتبارات نفسية ووجدانية أخرى.. المهم أن نختار ما نقرأ.. وألا نقرأ إلا ما يحقق إشباعاً لدينا .

٢- الانتباه أثناء القراءة :-

والانتباه نشاط عقلي يعني التغلب على تأثير المثيرات الأخرى التي تؤثر على التركيز.. وتشتت الانتباه.. لأننا لا يمكننا الاستجابة لأكثر من مثير في وقت واحد.. ويعتبر عدم الانتباه من المعوقات الهامة التي تؤثر على فاعلية عملية القراءة.. وعلى عملية الاتصال بوجه عام.. فالمدير أو الداعية أو الخطيب أو المعلم أو المذيع لن يستطيع تحقيق اتصال فعال بينه وبين جمهوره ما لم يكن هذا الأخير منتبهاً له.. ورجل الإعلان أيضاً سيفشل حتماً في توصيل الفكرة التي قصد الإعلان توصيلها إلى الجمهور عن سلعة معينة ما لم يجذب هذا الإعلان انتباه الجمهور ويستأثر بانتباههم لفترة زمنية مناسبة ، وذلك كمدخل لإثارة اهتمامهم بالسلعة .

ويجب لكل من يهدف إلى تحقيق اتصال فعال أن يعرف أن هناك مدى انتباه Span of Attention يجب مراعاته بالنسبة لكل فرد حتى لا ينصرف عن الاتصال.. فعند الاستماع للمحاضرة مثلاً يجب ألا تطول المحاضرة أكثر مما يحتمل جمهور السامعين.. وعند القراءة هناك مدى معين.. فنحن لا نستطيع التركيز في القراءة سوى لفترة محددة ونحتاج بعدها إلى راحة لاستكمال عملية القراءة . ويلاحظ أن مدى الانتباه يختلف باختلاف الأفراد ، وباختلاف ظروفهم ، ومراحل نموهم ، وباختلاف موضوع القراءة نفسه.. ووفقاً لدرجة أهميته .

فالانتباه مهم لنجاح عملية القراءة.. لأنه يعني التركيز.. كما أن عدم الانتباه ينتج عنه كثير من الفشل . ولكن كيف يمكننا تعلم مهارة التركيز أثناء القراءة .

وللتغلب على هذه المشكلة توجد ثلاثة اقتراحات تعاوننا على تحقيق ذلك وهى كما اقترحها "هارى شو" على النحو التالى :-

- قم بجهد متعمد لتنمية إرادة القراءة بانتباه يقظ.. أدفع نفسك باهتمام أكبر إلى الصفحة التى أمامك.. قل لنفسك إنك تستطيع أن تسيطر على المادة التى أمامك.. استمر فى التأكيد لنفسك بأنك تتوقع بثقة أن تفعلذا جيدا .. إن حديثك الموحى إلى نفسك بهذه الطريقة يجعلك تكسب الصراع .

- كل بضع دقائق.. توقف عن القراءة لبعض ثوان أو لدقيقتين . أغلق عينيك للحظة.. افعل شيئا ما .. قف مثلا لمدة عشر ثوان.. لكن لا تنصرف لمدة أطول حتى لا تجعل ذهنك ينصرف إلى أمور أخرى.. وتنسى المهمة التى بين يديك.. سوف تساعدك هذه الوقفة على الرجوع مرة أخرى إلى المهمة التى بين يديك بانتباه وشغف متجددين .

- استمر فى محاولة التركيز بشدة على ما تقرأ ، واستمر فى تلك المحاولة يوماً بعد آخر.. قد تكون النتائج ضعيفة أولاً.. لكن فى أثناء قراءتك بتركيز أكبر أسبوعاً بعد أسبوع سوف تصبح المهمة أسهل وأكثر طبيعية .

٣- أفهم ما تقرأ :-

أشرنا قبل ذلك إلى أهمية الفهم ، ولاشك أن تركيز الانتباه أثناء القراءة هو المدخل الأساسى لفهم ما نقرأ.. ولكن إذا أردنا أن ننمى مهارة الفهم للمادة المقروءة لدينا.. فهناك خطوات محددة تساعدنا على ذلك وهى :-

أ - القراءة بالسرعة المناسبة لطبيعة المادة المقروءة.. ووفقاً لغرضنا من القراءة .

ب- ممارسة القراءة مع التفكير فيما نقرأه .

جـ - الاهتمام برصد الاستجابات الناشئة عن القراءة مع التفكير فيما تقرأ.. سواء أكانت عبارات تكتبها ، أو ملاحظات تدونها ، أو ملخصات .. وسواء وافق ما نقرأه اتجاهاتنا أو خالفها.. فالمهم هو التعرف على الاستجابة لضمان ألا تعمل هذه الاستجابات كمعوق للاتصال عند عدم رضائنا.. أو تدفعنا إلى فهم المضمون بطريقة محرفة أو الابتعاد عن الموضوعية .

- تنمية الرغبة في تذكر ما نقرأ.. فوجود هذه الرغبة يجعلنا ونحن نقرأ نربط كل فقرة بأخرى ، وكل فكرة رئيسية بأخرى . ويجعلنا نتوقف ثوانى عند انتهاء الفقرة أو الفكرة ونتساءل في أنفسنا عما تتحدث ؟.. ماذا تقول ؟.. أو ماذا تقصد ؟.. ونأخذ الخلاصة معنا إلى الفقرة التالية.. ونرتب ما نستخلصه في نموذج أو ملخص له معنى.. وتنمية الرغبة في التذكر ترتبط بتنمية الحوافز.. ويمكننا أن نوجد الحوافز لأنفسنا كالشعور بالرغبة والاحتياج للمعلومات لضمان التفوق والنجاح في العمل.. أو لشغفنا بها.. أو لتجنب الإحراج.. فنحن لا نتذكر الأشياء التى لا نشعر بالاهتمام لتذكرها.. ولذلك فالعلاقة بين التذكر والاتجاه نحو القراءة مهم لتنمية القدرة على التذكر.. وتواجهنا هنا مشكلة الارتداد ، فعندما نفقد تركيزنا للحظة أثناء القراءة أو تنشغل بمؤثر آخر سواء داخلي أو خارجي.. قد نمر بأعيننا على كلمات أو فقرات دون أن نعيرها اهتماماً لانشغالنا عنها ، وعندما نتوقف لنتذكر ما قرأناه.. نجد أنفسنا لم نستوعب شيئاً.. أو استوعبنا ما قرأناه بصورة مشوشة.. وهنا نمارس عملية الارتداد أو النكوص.. فنعود إلى ما قرأناه مرة أخرى . وكثرة عملية الارتداد تؤثر على عملية القراءة.. ولذلك فممارسة التذكر والانتباه أثناء القراءة تجنبنا الارتداد المستمر . ويوفر لنا ما قد يضيع من وقت في اعادة القراءة والمعاناة مرة بعد أخرى .

هـ - استخدام القاموس للتعرف على الكلمات التى لا نفهم معناها .

و - التعرف على الأفكار الرئيسية والفرعية .

ز - دراسة الهوامش والرسوم والخرائط والرسوم البيانية المصاحبة .

حـ - البحث عن التلميحات والمعاني الغامضة .

٤ – توفير البيئة المناسبة للقراءة :–

وتتضمن بيئة القراءة عوامل عديدة تؤثر على فاعلية القراءة كنشاط نمارسه . ولهذا فمن الضرورى تعلم السيطرة على هذه العوامل ، حتى نضمن ممارسة هذا النشاط بفاعلية، ونضمن تحقيقه لأهدافه وهى :–

• تلافى تأثير المشكلات الشخصية أو العامة :–

فالإنسان عندما يعانى من مشكلات متعلقة بالعمل أو بعلاقته بأفراد أسرته أو بزملائه وجيرانه.. أو عندما يعانى من مشكلات مادية.. فهذه المشكلات ستؤثر بلاشك على مدى انتباهه وتركيزه أثناء القراءة.. وبخاصة الموضوعات الجادة ، أو الموضوعات الخفيفة . أما القراءة لغرض الاستمتاع ، كقراءة القصص والروايات ، فربما تكون أنسب له فى ظل هذه الظروف.. بل قد تنتجح فى انتشاله من هذه المؤثرات المعوقة للقراءة .

• الحالة المزاجية :–

فالإحساس بالراحة والسعادة والهدوء يعمل كعامل مساعد للقراءة . بخلاف مشاعر الضيق والاكتئاب والقلق التى تحول دون التركيز والاندماج والاستيعاب للمادة المقروءة .

• الاتجاهات السالبة :–

فالاتجاهات السالبة نحو المادة المقروءة أو مدى قيمتها.. وقدر مصداقيتها .. وكذلك افتقاد الثقة فى الكاتب .. والشعور بعدم مصداقيته .. يجعلنا نأخذ موقفاً سلبياً حتى قبل قراءة المضمون.. وكذلك إذا ما كانت لدينا تصورات مسبقة وتعصبنا لها.. فهذا التعصب للرأى سيجعلنا نتسم بالسلبية إزاء ما نقرأ . وبالتالى فلن نوفر لأنفسنا الفرصة الحقيقية للاستيعاب والفهم.. وقد لا نقرأ أصلاً هذه المادة.. أو نقرأها ونفهمها وفقاً لتصوراتنا ووجهة نظرنا نحن .

- الوضع السليم للقراءة :-

لممارسة القراءة المطولة ، ولنتجنب الإجهاد والشد العضلى ، وبخاصة عند قراءة الموضوعات الجادة ، فإن الجلوس فى وضع معتدل على كرسى إلى المائدة وتوفير الإضاءة المناسبة.. وتهوية المكان.. والتخلص من المؤثرات البيئية الأخرى ، كأصوات الآلات والأجهزة وألوان الضوضاء الأخرى ، وكذلك الاحتفاظ بدرجة الحرارة المناسبة للمكان.. من العوامل التى تزيد من فاعلية وتأثير القراءة .

وبخلاف ذلك فالجلوس أثناء القراءة إلى كرسى مريح ، أو كرسى هزاز ، أو الاستلقاء على الفراش ، أو النوم على الأرض.. كما يفضل البعض أثناء القراءة، فهذه الأوضاع إذا ما كانت قراءتنا مطولة تجعلنا نشعر بالإجهاد والشد العصبى . كما قد تجعلنا نشعر بالصداع وإحمرار العينين أو بالآلم فيهما.. وعلى أية حال فإن الشعور بذلك قد يكون نتيجة لعدم اتخاذ الوضع السليم للقراءة.. فتعدل فوراً من وضع جلستك أو الإضاءة أو الحرارة أو التهوية.. وإذا استمر الشعور بالصداع وإحمرار العينين.. فقد يعنى ذلك أنك تحتاج إلى راحة بعد الإجهاد أو إلى علاج.. فبادر بالذهاب فور إلى طبيب العيون أو صانع النظارات .

٥- استخدام الاسلوب الأمثل للقراءة :-

والطريقة المثلى للقراءة كما حددها العلماء تتضمن خطوات عديدة.. يحددها البعض فى أربع خطوات :- هى المسح والبحث والالتقاط والمراجعة ، ويرى علماء آخرون أنها تتضمن خطوات هى :-

١-المسح :-

وهو عبارة عن قراءة عابرة للكتابه أو الوثيقة.. تتوقف العين فيها امام العناوين أو مقدمات الفصول ونهايتها.. ومقدمة الكتاب وخاتمته ، وأمام الصور والرسوم البيانية، وفهرس المحتويات ، وأحياناً بعض الجمل والفقرات . وهذه القراءة تزودنا بفكرة عامة عن الموضوع بأسرع ما يمكن.. وهى جزء جوهرى فى عملية القراءة وهذه الطريقة نستخدمها كثيراً فى حياتنا اليومية عندما نبحث عن رقم تليفون فى دليل التليفونات أو

عن اسم فى قائمة أو سجل محدد.. وكذلك أيضاً للتعرف على محتويات الصحف اليومية فى نظرة سريعة .

٢-الفحص :-

وهى قراءة بتركيز أكثر من السابقة ، تساعد فى تقييم الموضوع ونقده والتعرف على الفكرة الرئيسية للموضوع وفهم واستيعاب اتجاهه العام . ونستعين لتحقيق التركيز بأسلوب الأسئلة.. فنسأل أنفسنا خلال المسح الشامل للنص عن الموضوع وكيفية عرضه ومدى تمكن الكاتب من تحقيقه هدفه.. وهل الموضوع تضمن ما كان ينبغى أن يشمله ؟ .. وهل قدم الكاتب جديداً ؟ .. وهل تضمن وجهات النظر المختلفة حول الموضوع ؟ .

ومن خلال هذه القراءة تتضح لك طبيعة المضمون ، واتجاهه البنائى ، ومدى أهميته بالنسبة لك كخطوة للانتقال إلى المرحلة التالية وهى القراءة .

٣-القراءة :-

على ضوء الخطوة السابقة ، اتخذت قرارك بقراءة الموضوع ككل ، أو قراءة مبحث منه ، وأصبحت على استعداد للتعامل مع النص.. ولكن يلاحظ أنك قد تعرفت على فكرته الرئيسية ، وعلى الأجزاء المهمة ، والأجزاء الأقل أهمية.. ولهذا سيختلف أسلوبك فى القراءة سرعة وبطأ حسب تقديرك لأهمية المادة . وأحياناً قد تعاود قراءة النص مرة ثانية وثالثة لفهمه والتعرف على الأفكار الرئيسية والأفكار الفرعية فيه.. وذلك كخطوة لفهم النص واستيعابه كاملاً.. ويراعى ضرورة الاهتمام هنا بالرسوم والجداول والصور ، وفهم دلالاتها وصلتها بالأفكار الرئيسية ، ويلاحظ أن الفكرة الرئيسية للنص قد نحصل عليها من الجمل الافتتاحية فى فقرة البداية وأيضاً من الفقرة الختامية .

وفى هذه المرحلة من القراءة اعتاد البعض تدوين ملاحظاته ، وما قد يعن له من أفكار على هامش النص.. وقد يلخص بعض الأجزاء ، أو يضع اشارات ، أو خطوط ، أو علامات ذات دلالات معينة تتطابق مع ما فهمه من النص .

٤-الاسترجاع :-

وهو محاولة للتأكد مما استوعبته.. ومن أنك قرأت بفاعلية . حاول أن تسترجع الأفكار الرئيسية ، والتفاصيل المدعمة.. وإذا كنت لا تستطيع ، فهذا يعنى أنك لم تقرأ بفاعلية.. ويلاحظ أن وضع عملية الاسترجاع فى الاعتبار أثناء القراءة يجعلك تركز أكثر ، وتقرأ بفاعلية أكثر .

٥-المراجعة :-

وهى خطوة ضرورية تفيد فى لتأكد من أنك لم تفقد شيئاً جوهرياً أثناء القراءة.. وتساعدك على التثبت من الأفكار غير الواضحة ، أو المشوشة ، ولإعادة قراءة ما لم تستطع تذكره خلال مرحلة الاسترجاع .

وبالتدرب على اتباع الخطوات السابقة ، مع الالتزام بالجوانب الخاصة بتنمية عادة القراءة السريعة - كما أشرنا إلى ذلك سابقاً - يمكنك أن تصبح قارئا جيدا .

مـــراجـــع الفصل الرابع

١- أحمد عبد الله أحمد ، فهيم مصطفى محمد : الطفل ومشكلات القراءة - الدار المصرية اللبنانية ـ طـ٣ القاهرة - ١٩٩٤.

٢- أحمد محمد المعتوق : الحصيلة اللغوية أهميتها مصادرها وسائل تنميتها - عالم المعرفة - المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب - الكويت - أغسطس ١٩٩٦.

٣- أحمد المهدى : ميول الكبار فى منطقة ريفية - مركز التربية الأساسية فى العالم العربى - سرس الليان - ١٩٦٠.

٤- أرنست دمنية : فن التفكير - ترجمة رشدى السيسى - سلسلة الألف كتاب -المجلس الأعلى لرعاية الفنون والأداب والعلوم الإجتماعية (٦٤٨) الكويت - ١٩٦٧.

٥ - جيهان أحمد رشتى : الأسس العلمية لنظريات الإعلام - القاهرة - دار الفكر العربى - القاهرة ١٩٧٨.

٦ - حسن شحاته : القراءة - مؤسسة الخليج العربى - بيروت - ١٩٨٤.

٧ - ح . فوسكت : سبل الاتصال - الكتب والمكتبات فى عصر المعلومات - ترجمة أحمد عبد الله عبد القادر - مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية - الرياض - ١٩٩٣.

٨ - زكريا إسماعيل : طرق تدريس اللغة العربية - دار المعرفة الجامعية - الاسكندرية - ١٩٩١.

٩- سحر محمد وهبى : بحوث فى الاتصال - إتجاهات الجمهور نحو قراءة الكتب - دراسة ميدانية - دار الفجر - القاهرة - ١٩٩٦.

١٠- سيد خير الله : سلوك الإنسان - أسس النظرية والتجريبية - الانجلو المصرية - القاهرة - ١٩٧٦.

١١- صبحية عكاشه فارس : تعليم مبادئ القراءة - الجامعة الأمريكية - بيروت - بدون تاريخ .

١٢- عطيه محمد عطيه وآخرون : طرق تعليم الأطفال القراءة والكتابة - دار الفكر للنشر والتوزيع - عمان - الأردن - ١٩٩٠.

١٣- على أحمد على : العلوم السلوكية مدخل لدراسة السلوك وفهمه وتطويره - مكتبة عين شمس - القاهرة - ١٩٨٣.

١٤- محمد صلاح الدين على وآخرون : سيكلوجية القراءة - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٦٦.

١٥- محمد الصغير بنانى : النظريات اللسانية عند العرب - دار الحداثة - لبنان ١٩٨٦.

١٦- محمد محمود رضوان : تعليم القراءة للمبتدئين - أساليبه وأسسه النفسيه والتربوية - الدار المصرية اللبنانية - حـ٣ - القاهرة - ١٩٩٤.

١٧- محمد منير حجاب : الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية - دار الفجر - القاهرة - ١٩٩٧.
١٨- محمد منير مرسى : كيف تتفوق فى دراستك الجامعية - عالم الكتب - القاهرة - ١٩٩٨.
١٩- محمود رشدى خاطر : مذكرات فى طرق تدريس اللغة العربية - كلية التربية جامعة عين شمس - القاهرة - ١٩٥٦.
٢٠- محمود رشدى خاطر وآخرون : المدخل إلى تدريس اللغة العربية والتربية الدينية - دار الثقافة للنشر والتوزيع - القاهرة - حـ٧ - ١٩٩٠.
٢١- مصطفى فهمى : أمراض الكلام - مكتبة مصر ط٥ - القاهرة - ١٩٧٥.
٢٢- هارى شو : ثلاثون طريقة لتحسين قدراتك - ترجمة وفيق مازن - دار المعارف ط٢ - القاهرة - ١٩٩٦.

23- Bomberger, Richard : Promoting The Reading habits,Paris, UNESCO, 1975.
24- Bond, L . and Bond, Eva, Teaching The Child To Read, New York. The Macmillan Company, 1966.
25- C.J. Parsons : Problems in Business Communication C.d. Pansons . London, 1977.
26- Dechant, Emerald, Improving The Teaching of Reading, New York, Englewood Cliffs, Prentice - Hall, INC. 1964.
27- Leon Whipple : How To Understand Current Events, New York And London, Hapres & Brothers, Publishers,
28- Melnik.A. And Merritt,: Reading Today And Tomorrow, London, University of London Press . 1972.
29- Virginia A.Underwood, Merriellyn Kett : College Writing Skills . Chaless E. Merrill Pulilistuing Company, London, 1981.

الفصل الخامس

مهارة الكتابة

- أهمية مهارة الكتابة .
- ضوابط الكتابة الفعالة والاستخدام المؤثر للغة .
- القواعد العامة للكتابة الفعالة.
- اسس التخطيط لعملية الكتابة .



أهمية مهارة الكتابة

نحن لا نتعلم الكتابة إلا بعد أن نكون قد تعلمنا مهارات الاستماع والحديث والسؤال والقراءة.. ونبدأ فى تعلم هذه المهارة مع بداية الإنخراط فى السلك المدرسي.. وعلى الرغم من أن برامج التعليم فى كل دول العالم تقريباً تولى عناية خاصة لتعلم الكتابة.. إلا أن الكثير منا ، وحتى المرحلة الجامعية وما بعدها ، يشكون من عدم القدرة على عرض أفكارهم ، أو التعبير عنها..

وتظل هذه الشكوى قائمة بعد الانتقال إلى ميادين العمل المختلفة.. إذ يظل عدم القدرة على الكتابة الواضحة عائقاً دون تحقيق الاتصال الفعال.. فمهارة الكتابة ضرورية لكتابة الخطابات والمذكرات والتقارير والنشرات والملصقات والكتيبات . كما أنها ضرورية لإصدار ولإعداد الكتب والصحف والمجلات . وأيضاً لإعداد نصوص الأحاديث الإذاعية والتليفزيونية المباشرة . ولإعداد نصوص الخطب والمؤتمرات والمحاضرات والاجتماعات .

فخلال العمل اليومى فى ميادين الأعمال المختلفة . وخلال دورات حياتنا اليومية لا يمكننا الاستغناء عن الكتابة.. ولا يستطيع أحد أن يقلل من شأن الكتابة فى وقتنا الحاضر . فهى تحتل جانباً كبيراً من حياتنا . وتأخذ قسطاً كبيراً من نشاطنا اليومى.. وكل منا يصرف جزءاً كبيراً من نشاطه ، إما ناقلاً لأفكاره كتابة ، وإما قارئاً لما هو مكتوب.. ولعله يفوق الخيال تصور كمية الأوراق المكتوبة فى صور شتى ، وكلها تتناول الحياة الإنسانية فى جميع جوانبها المادية والمعنوية.. تربطه بماضيه ، وتصوغ حاضره ، وتخطط مستقبله .

وقد عرف الإنسان الكتابة منذ زمن بعيد . وعمل على تطويرها حتى وصلت إلى الصورة التى نعرفها الآن.. شعر فى البداية بعجزه عن تذكر الأحداث والتواريخ والأعداد فعمل على تدوينها فى صورة ثابتة ، ليتمكن من الاحتفاظ بها والرجوع إليها كلما دعت الحاجة.. فتوصل إلى تحويل الرموز الصوتية ــ أى اللغة ــ من الرموز السمعية إلى رموز بصرية يمكن تسجيلها بالنقش أو الرسم . أى أنها تمثل مرحلة تالية فى استخدام اللغة

كوسيلة للاتصال . إذ أن اللغة نشأت منطوقة أولاً ، ولذا فإن الحديث كان وما يزال الأساس الأول لاستخدام اللغة .

وتتميز الكتابة عن الحديث أو الاتصال الشفاهى بمزايا عديدة :-

١-إن الكتابة لا تنمحي على مر الأيام والسنين . وهي لذلك أقدر على ربط الأجيال المتعاقبة بتراثها . فالحديث الشفهى قد يتناقل لفترة من الزمن ، ولكن من المحتمل جداً أن ينساه الناس وهم يتناقلونه من جيل إلى جيل .

٢-إن الكتابة أكثر أمانة على النص من الحديث الذى قد تتاح الفرصة للتشكيك فى دقته وصحة نسبته إلى صاحبه .

٣-تعمل الكتابة على نقل المعلومة إلى عدد أكبر من الناس مما يتتجه الحديث .

٤-تسمح الكتابة بالرجوع إلى المعلومات وقت الحاجة .

٥-تسمح بتوصيل جميع المعلومات المراد إيصالها ، سواء أكانت تعليمات أم أوامر أم بيانات أم إحصاءات ، وتقديمها بصورة تفصيلية واضحة ، وبفاعلية إلى أفراد الجمهور المقصود.

ورغم هذه الأهمية للكتابة ، إلا أن الحديث يتفوق عن الكتابة فى عدة نواح :-

- فالكتابة أصعب من الحديث.. وليس أدل على ذلك كما أشرنا سابقاً أن الطفل يتعلم الحديث في وقت مبكر في حياته.. ويتأخر تعلمه للكتابة عدة سنوات قد تصل إلى عشر سنوات ، ليتمكن من استخدامها كوسيلة للاتصال مع الآخرين .
- إن الكتابة عملية بطيئة تستغرق وقتاً وجهداً أكبر بكثير مما يستغرقه الحديث .
- إن الكتابة عملية باردة فى معظمها ، إذ ينقصها الدفء والحيوية اللذان تحسهما فى الحديث .

فعندما نتحدث مثلاً فى محاضرة أو ندوة أو اجتماع ، أو نتناقش مع الآخرين أو نلقى بالأوامر والتعليمات إلى الآخرين ، أو نخطب ، فنحن نحتاج إلى اكتساب مهارة التعبير عن أفكارنا شفوياً.. وإلى القدرة على استخدام التعبير الوجهى والجسمي ولغة الإشارات ونغمة الصوت كمستويات للتعبير عن المعنى المقصود.. ورغم كل هذه المهارات اللازمة للتعبير الشفاهي ، إلا أننا نمارسها بتلقائية وعفوية وسهولة أكثر ، مما نشعر به عندما نمارس الاتصال الكتابى.. فكتابة الخطابات والتقارير والمذكرات والمقالات وغير ذلك من المواد المكتوبة شئ مختلف تماماً ، وأكثر صعوبة .

لأننا هنا سنفرغ الأفكار والمعلومات والأحداث والحقائق والمشاعر والاتجاهات فى قالب كتابى . أى نحولها من باب الفكرة إلى باب التدوين على الورق.. وعن طريق اختيار الألفاظ وترتيبها فى شكل له أثره وطابعه فى اللغة المستخدمة ، نحولها إلى مادة مفهومة وواضحة ومشوقة ، وذلك من خلال الرموز اللغوية . وتتكون من هذه الرموز الأشكال التحريرية المختلفة ، كالخطاب والتقرير والمقال والخبر والتحقيق والحديث الإذاعى المباشر...الخ..

ومشكلتنا هنا حينما نوجه رسالة مكتوبة إلى قارئ.. وانصرف هذا القارئ عن القراءة أو لم يقتنع بما قرأ.. فالكاتب هو الملوم.. ولا مجال لإلقاء اللوم على القارئ ، بدعوى أنه عاجز عن فهم ما تكتبه.. أو غير قادر على استيعاب الأفكار والوصول إلى النتيجة التى وصلنا إليها.. وإنما الأصح القول بأن الكاتب هو الذى لم يحسن صياغة أفكاره فى لغة سليمة وواضحة ومحددة .. وأنه لم يؤيد أحكامه بالبراهين الكافية .. وإنه لم يراع فى عرضها الترتيب المنطقى السليم .

ومن ناحية أخرى فعندما لا نقدر على توصل أفكارنا إلى القارئ بطريقة تؤثر فيه وتقنعه فنحن الطرف الخاسر أياً كان موقعنا أو عملنا.. وليس القارئ .

ومن هنا تأتى أهمية تعلم مهارة الكتابة.. وأهمية الالتزام بالقواعد والأصول التى تساعد على أن يكون للكاتب أسلوبه وشخصيته المتميزة ، بالقدر الذى يمنحه الأساس للكتابة الهادفة المؤثرة.. وما يترك المجال بعد ذلك لإبراز الموهبة الفردية والتميز الإبداعى .

ضوابط

الكتابة الفعالة والإستخدام المؤثر للغة

الكتابة الجيدة مثل الموسيقى الجيدة لها إيقاعها المتميز وسرعتها وتدفقها وانسيابها وتناغمها.. وكما للموسيقى قوانينها التى تحكم حركتها ، كذلك للكتابة قوانينها وأعرافها.. وقبل أن نتعرف على القوانين التى تحكم عملية الكتابة ، ينبغى معرفة المادة الخام التى تعتمد عليها الكتابة أصلاً ، والتى بدونها لا تكون هناك كتابة فى الأصل.. وهذه المادة الخام هى الرموز.. التى ننقل من خلالها أفكارنا وآرائنا وأحكامنا ومشاعرنا إلى الآخرين .

ومشكلتنا الرئيسية للكتابة الفعالة تنحصر فى كيفية التعامل مع هذه الرموز ، وفى أن نعثر على من يستعمل رموزنا إستعمالاً صحيحاً .

وقد درس " آرنولد " مشكلة الرموز بما فيها الكلمات ، وناقش سلطانها علينا.. وحلل فى كتابه المشهور " فولكلور الرأسمالية " القوة السحرية التى تتمتع بها بعض العبارات الآسرة فى اللغة الانجليزية ، مثل كلمتى الدستور والديمقراطيه .. وقضية آرنولد" أننا يحكمنا من يسيئون استعمال ما للكلمات من سلطان ، ويوجهوننا الوجهة التى يرضونها .. ولكنه لايقدم اقتراحا لوقف هذه الإساءة.. اللهم إلا القيام بتمرينات مقوية فى تعريف الكلمات والأشياء والأسماء .

ويرى بعض العلماء من أمثال " كورتسيسكى " و " وهايا كاوا " أننا حينما نصل إلى تعريفات واضحة للموضوعات والكلمات .. وحينما ننحى الكلمات التى لا معنى لها ، فإننا نصل إلى حل لمشكلاتنا . وعلى أية حال فإن الإنسان هو الكائن الحى الوحيد الذى يستعمل الرموز للدلالة على المعانى ، أو للتعبير عن أفكاره وعواطفه .. كما أنه الكائن الوحيد الذى طور اللغة إلى ألفاظ تحتمل معانى الحق والخير والعدل والجمال .

ومع أن الألفاظ ليست الإ رموزا للدلالة على الشئ ، فإن مشكلاتنا الأساسية فى الاتصال هى كيف نستخدم الرموز أو الألفاظ للتعبير عن المعارف بدقة ووضوح ؟ . أو بمعنى آخر كيف نطمئن إلى أن ما فهمه مستقبل الرسالة الإعلامية يتفق مع ما نقصده فعلا؟ .. أى أن الاتصال كان ناجحا وفعالا. ولهذا فلا بد لنا من تحليل عملية الاتصال للوقوف على الجوانب أو الأبعاد التى يحتمل أن تقلل من درجة هذه الفاعلية .

فالرموز هى أساس عملية الاتصال وجوهرها. وحتى يتم الاتصال لابد أن يكون هناك قدر أدنى من الخبرات المشتركة بين المرسل والمستقبل .. والرسالة المقنعة يجب أن تدعمها الأعمال أو النتائج .. فالحقائق وحدها لاتغرى .. وأن كان من الأيسر توصيلها بنجاح .. ولكن لن ينتج عنها التغيير المقصود فى الاتجاهات. ومع ذلك فإن الحقائق والمعلومات يمكن أن تؤدى دورا له دلالته فى تحريك وترشيد السلوك .. كما أن تقديم البيانات بعد أن تظهر الحاجة إليها ، يكون له تأثير أكبر مما لو حدث العكس .

وتتسع الرسالة لتشمل كافة المعلومات التى يتم تبادلها بين طرفى عملية الاتصال ، مثل البيانات والحقائق الخاصة بالوضع الجارى ، والمشاكل والتقدم نحو الهدف ، والآراء والخبرات والمقترحات والتجارب والمعلومات الخاصه بالأهداف ، والسياسات ، والأحداث والاتجاهات ، والمشاعر والانفعالات .. الخ.

ويختار الكاتب من بين هذه الموضوعات المادة المطلوب إرسالها إلى الجمهور وفقا للبرنامج الموضوع للتنفيذ ، طبقا للخطة المحددة .. وفى إطار هذا البرنامج يحدد أيضا الإمكانات المادية والفنية والبشرية ، والرسائل المستخدمة ، والأساليب أو الاستراتيجيات، والتوقعات المحددة لتنفيذ وتقديم المضمون ، ويحدد أيضا نمط الاتصال المناسب للوسيلة .. فبالنسبة لصحيفة المنشأة ، يحدد نوعية المضمون الذى سيقدمه. وما إذا كان سيقدم المادة فى شكل خبر أم مقال أم تحقيق أم حديث صحفى أم تحقيق مصور.. الخ .. ويراعى لذلك

المتطلبات اللازمة لتقديم المادة بالمواصفات المناسبة لهذا النمط الاتصالى .. وكذلك الأمر بالنسبة لأنماط الوسائل الاتصاليه الأخرى.

يستقبل الجمهور الرسالة الإعلامية التى صاغها المحرر أو الكاتب فى شكل رموز مناسبة كالصور والرسوم والكلمات المقروءة أو المسموعة ويقوم بفك رموزها.

وتوجد مشكلة تواجهنا هنا ، هى خوفنا من أن يسئ مستقبل الرسالة الاعلامية فهم ما نقدمه له لتحقق الرسالة الاعلامية الغرض منها . وقد حلل" ت. هـ. هكسلى " سر الكتابة العظيمة بقوله : إن الكتاب العظام كانوا عظماء حقا لأنهم فى المقام الأول اكتسبوا مفاهيم واضحة وحية عن جانب من الجوانب العديدة للإنسان أو الاشياء .. وفى المقام الثانى لأنهم يتجشمون متاعب لا نهاية لها فى تجسيد هذه المفاهيم فى لغة مهيأة تماما إلى أذهان الآخرين.

إن كثيرا من المشكلات الإنسانية لا أساس لها سوى الفشل فى فهم حقيقة ما يراه الطرف الآخر . والمشكلة الأساسية هى كتب تستخدم اللغة أو الرموز للتعبير عن المعارف والأحداث بثقة ووضوح .

ومما يزيد من قيمة الكلمة التى نستخدمها كما أثبت علماء الدلالة قدرتها على التأثير على الجهاز العصبى للانسان . فاختيار الألفاظ هو الذى يساعد على التحكم فى اتجاهات الناس وتصرفاتهم . ويذكرنا " كورتسيكى " ، إن أغلب مشكلاتنا الاجتماعية مركزة حول مصطلحات غامضة كثيرة الصور . وهذه المصطلحات تتداخل مع انفعالاتنا تداخلا نتج عنه أن استجاباتنا الدلالية تصبح مختلطة أيما اختلاط .. ويقول إن اكثر شقائنا فى حياتنا لا ينشأ فى الميدان الذى تنطبق عليه كلمة صادق أو كاذب ، بل فى الميدان الذى لا تنطبق عليه إحدى هاتين الكلمتين .. أى فى المجال الكبير .. مجال الوظيفة النسبيّة ، والخلوص إلى المعنى، حيث ينعدم الاتفاق لا محالة .

وعملية الاتصال هذه تتضمن بعض التفاعلات المتبادلة فى ثلاث مراحل كما يرى جيمس كندر.. وهذه المراحل هى :

١- مرحلة إرسال المعلومات :-

إن إرسال المعلومات وبخاصة إذا كانت مكتوبة ، يحتاج إلى تخطيط سليم من قبل الكاتب ، للتأكد من أن الرسالة التى على الناس أن يستقبلوها شيء صالح للاستقبال فعلا.. وأن العوائق التى تعوق فاعلية الاتصال تم وضعها فى الحسبان ، وأن الرسالة تشبع مصالح واحتياجات الذين تتوجه إليهم فعلا .. وأنه تم اختيار الوسائل المناسبة للوصول إليهم .. ومالم يحدث هذا ، فليس لنا أن نتوقع الفهم والقبول والأداء السليم .

٢- فهم المعلومات :-

من الواضح أن الفهم للمعلومات المرسلة يتوقف إلى حد كبير على التخطيط والإرسال.. ومن الضرورى أن نتثبت مما إذا كان المستقبل قد استوعب الرسالة أم لم يستوعبها .. فكثيرا ما يعجز المستقبل عن الإلمام بمضمون الرسالة ، أو فهم المقصود منها، الأمر الذى يجعله يفسر الرسالة من وجهة نظره تفسيرات قد لاتتفق ومضمونها.

فلو قامت الإدارة العليا للمنشأة مثلا برسم سياسة لمحاربة الإسراف وزيادة الاستهلاك فى أحد المصانع ثم كتبتها بأسلوب تعتقد أنه غاية فى الوضوح .. ولكنه مع ذلك إذا مرت خلال المستويات الإدارية الدنيا .. فإن السياسة المكتوبة غالبا ما يعلق بها الكثير من المعانى والتفسيرات حتى تصل إلى المستوى الإدارى الأدنى .. وأحيانا يقوم رئيس العمال بتطبيق هذه السياسة بكل صدق وإخلاص .. ولكن بطريقة تختلف عن الطريقة التى تقصدها الإدارة العليا .. وقد يكون التطبيق المنحرف لمضمون الرسالة بسبب أن رئيس العمال قد أجرى تعديلا شكليا لتساير الرسالة الظروف والمشكلات التى تحيط به من جانب العمال .

وعلى ذلك فإن جوهر هذه المشكلة يتطلب من المرسل أن يصبح مستقبلا ومن المستقبل أن يصبح مرسلا .. بمعنى أننا علينا أن نبذل أقصى جهدنا للتعرف على مدى فهم الجمهور لرسائلنا . ولهذا يفضل الكثيرون الاتصال الشفهى عن الاتصال الكتابى لما يوفره من فرص أكبر فى الحصول على استجابات من المستقبل .. وفى كل الأحوال فمن المحتم علينا

الاستفادة من الطبيعة ذات الطريق المزدوج لعملية الاتصال للتأكد من مدى فهم المستقبل لما نقدمه من معلومات .

٣- قبول المعلومات :-

يفشل الكثيرون فى إدراك حقيقة أن الأداء يتوقف إلى حد كبير على درجة القبول للمعلومات ، بالإضافة إلى الفهم والإرسال الصحيحين .. وربما يكون السبب الرئيسى لذلك ، هو الفرض القائل بأن الناس يقبلون مايفهمون .. وهذا ليس صحيحا على الدوام. فالعبرة فى الاتصال ليست بما يقال .. ولكن بما يدرك مما يقال . ولهذا فمن الضرورى الكشف بدقة ومن خلال الاتصال المزدوج عن طبيعة ودرجة قبول الجمهور للرسالة الإعلامية : فحيثما توجد منطقة فراغ فى معلوماته ، سيكون من الضرورى سد هذا الفراغ بما يتفق وتغطية اهتمامات الجمهور ومصالحه .

وفى إطار المراحل الاتصالية الثلاث المتصلة بالنص الكتابى ، توجد اعتبارات أساسية لضمان فاعلية الاتصال الكتابى ، وتتوقف عليها درجة تأثير الرسالة ، وقدرتها على الإقناع.

وهذه الإعتبارات أو العوامل هى :-

أولاً :- إعتبارات متعلقة بالنص الكتابى نفسه .

ثانياً :- إعتبارات متعلقة بالظروف المحيطة بالنص .

أولاً : العوامل المتعلقة بالنص الكتابى :-

ـ عوامل متعلقة بالنمط أو المظهر العام للنص وهى :-

١-استعمال الألفاظ أو الرموز التى يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها .. أما الارتفاع فوق مستوى المستقبل ، أو الهبوط دون مستواه ، فإنه يفسد عملية التناغم.. ولهذا فلابد لنا من التعرف على الإطار الدلالى لجمهور المستقبلين ، لتقديم رسالة تتفاعل مع الجمهور فى نطاق هذا الإطار نفسه .

٢-أن تتوافر للنص من حيث الإعداد المقومات الفنية التي تساعد على زيادة فاعليته.. وفى هذا الإطار ينصح علماء اللغة بضرورة الالتزام بمجموعة من الضوابط الخاصة ببناء النص الكتابى.. سواء أكانت خبرا أم مقالا أم تحقيقا أم حديثا صحفيا أم خطبة .. أم حديثا رسميا .. وتستهدف ايصال معلومات محددة من خلالها إلى القارئ .

وفى إطار هذه الضوابط يحلل العلماء النص الكتابى إلى عناصرها الأولية وهى :

الكلمة - الجملة - الفقرة .

ويضعون ضوابط خاصة لكل عنصر منها ينبغى أن يحرص المحرر أو الكاتب على توفرها لرسائله .

(١) الكلمـــة :

فبالنسبة للكلمات أو الألفاظ التى يستخدمها للتعبير عن أفكاره ينبغى أن يلاحظ الآتى :

- تجنب استخدام الكلمات التى تعطى أكثر من معنى.
- تجنب الكلمات المعقدة والصعبة وغيرصحيحة الاشتقاق.
- تجنب استخدام المصطلحات غير الواضحة ، أو غير الشائعة . وكذلك الكلمات المجهولة لغالبية القراء ، وغير الفصيحة .
- تجنب استخدام الكلمات الزائدة ، كأدوات التعريف التى لا لزوم لها.. والصفات وظروف المكان والزمان وأحرف الإضافة وحروف الربط التى لاضرورة لها ، وأيضا الكلمات المكررة دون الهدف .
- تجنب استخدام أفعل التفضيل والجمع المركب.. فالطريق تجمع على طرق لاطرقات .
- استعمال التثنية فى مواضعها الصحيحة.. فمن الخطأ سار على أقدامه والأصلح سار على قدميه .
- تجنب الكلمات التى لا تتناسب مع نوعية المادة التحريرية وادراك القراء .

- استخدام الكلمات التى تتناسب مع بعضها دون تضاد أو تنافر .
- استخدام الكلمات المعروفة الشائعة مثل الديمقراطية والاستراتيجية .
- تجنب استخدام الألفاظ البراقة التى تستخدم لتهويش القارىء.. والكلمات التى قد ينخدع بها القارئ عن التفكير أو المطالبة بالأدلة والبراهين .
- تجنب استخدام الألفاظ المجازية التى تعطى معانى لايريد الكاتب إظهارها بصراحة.

(٢) العبارة أو الجملة :

تنطوى كلمة " عبارة " على معنى العبور أو الانتقال من مرسل يرسل العبارة إلى مستقبل يتلقاها ويفسرها.. وهذه هى السمة الرئيسية للاتصال.. حيث تتجسد المعانى والأفكار في صور أو ألفاظ أو أقوال.. وتطلق على العبارة كلمة الجملة.. وهى مجموعة من الكلمات توضع معا لتعطى معنىً كاملا .. ولهذا فهى أصغر وحدة تعنى معنىً مفيدا..كما أنه من تحليلها نستطيع أن نكشف عن أفكار الكاتب ، ونحدد مدى دقتها.. ونكشف عن شخصيته وسلوكه ومزاجه وعواطفه وتكوينه الثقافي والنفسي وأهدافه من الاتصال .

وتتراوح الجملة من حيث طولها ..ولا يمكننا تحديد أيهما الأفضل.. الجملة القصيرة أم الطويلة.. فالجمل القصيرة لها مساوئها.. فهىلاتسمح بالشرح والتفصيل ، كما أنها رتيبة مملة في الفقرات الطويلة . وتفتقر إلى الوقار.. وإذا أفرطت فى القصر ، كانت غامضة وغير مفهومة ، كأسلوب البرقيات.. وقد يفضل القارئ العادى الجمل القصيرة عادة.. وعندما يتطلب الموضوع معالجة عاطفية ، فإن استخدام الجمل القصيرة وعلامات الإستفهام والتعجب يعطى تأثيرا أكبر فى النفس عن الجمل المتكاملة ، لأنها توحى بالمشاعر القوية.. فالناس عندما ينفعلون يعبرون عن أفكارهم بكلمات متقطعة هى أجزاء من جملة .

أما المجالات الجدلية التى تتصل بالعقل ، وبالجوانب العميقة الجذور كالمعتقدات والعادات ، فإن الجملة الواضحة والمحددة والطويلة أفضل ، وخاصة إذا كانت المعالجة تجرى على الأسلوب المنطقى .. ولذلك تعد الجملة الطويلة أفضل فى تحرير هذه المجالات .

وعلى أية حال ، فإن الجملة من حيث المستوى اللغوى تمثل تركيبا من عدة كلمات مرتبة ترتيبا منطقيا يعطي المعنى الذى يقصده الكاتب أو المحرر . وإذا تغير ترتيب هذه الوحدات تغير المعنى المقصود ، أو لم يعد المعنى واضحا ..وهى تتكون نحويا من : فعل وفاعل ومكملات ، أو من مبتدأ وخبر .. ومنها ما هو بسيط ، ومنها ما هو مركب .. منها ما هو قصير ، ومنها ما هو طويل .. منها ما هو ناقص ، ومنها ما هو تام .. وهذه كلها حسب نوع الكتابة .. بل وتختلف من كاتب لآخر ، ومن محرر لآخر.. وتختلف وفق مراحل العمر والتجارب والخبرات والمستوى الثقافى .

ولذلك كانت الجملة ، هي الوحدة الأولية الأساسية للتعبير عن الفكرة .. ولا يكون التعبير عن الأفكار سليما إلا بسلامة تركيبها . وتمثل كذلك التعبير الملائم عن الوحدات التى تتكون منها عناصر الفكرة الأساسية والفرعية .

وحتى تحقق الجملة وظائفها الاتصالية ينبغى أن يتوافر لها مجموعة محددة من الشروط هى :-

- صحتها من زاوية قواعد اللغة العربية .
- تماسك الكلمات والروابط والأدوات والأسماء والأفعال المكونة لنسيجها.
- عدم تكرار كلمة واحدة فى عبارة واحدة دون ضرورة لذلك .
- الإيجاز فلا تزيد فى معظم الأحوال عن عشر كلمات . ولا تتضمن إلا الكلمات الضرورية فقط .
- عدم التشابه في حروف كلماتها ، أو تكرار الحروف نفسها بدرجة ملحوظة بين كلمة وأخرى .
- الوضوح التام بأن تكون سهلة الإدراك والفهم للقارئ .
- ارتباطها بالفكرة الأساسية أوما يتفرع عنها . وأن تضيف كل عبارة جديدا .

- جذابة رصينة وقوية فى التعبير عن المقصود .وعن المعنى المناسب فقط . فعدم الدقة يؤدى إلى الغموض .
- إذا فهمت الجملة أو الفقرة من السياق فليست هناك داع للتكرار .
- لا تذكر الحقائق المعروفة ، فهى تشغل مكانا ، وتضايق القراء .
- استخدام المبنى للمعلوم بدلا من المبنى للمجهول . والأسلوب المباشر أفضل من الأسلوب غير المباشر . وتجنب الإكثار من أفعال الكينونة للحصول على الدقة والقوة .
- ألا تحتوى الجملة إلا على فكرة واحدة فقط ومتكاملة .

(٣) الفقـرة :-

ومن مجموع الجمل تتكون الفقرة.. ومن مجموع الفقرات يتكون المقال أو الموضوع.. وأهميتها ترجع إلى أنها تساعد القارئ على القفز عبر تدفق الأفكار.. وينبغى أن يتدرب الكتاب على كتابة الفقرات القصيرة.. وتجنب الفقرات الطويلة مالم يكن ذلك مقصود لإحداث تأثير معين.. فأحيانا الفقرة الطويلة ينبغى ألايزيد طولها على ٧٥ كلمة ، أو عن أربع جمل.. وأحيانا تكون الفقرة جملة واحدة طويلة .

ويلاحظ بالنسبة للفقرة ما يلى :-

- أن تتناسب لغتها الصحيحة نحوا وأسلوبا مع طابع المادة التى تتناولها.. وخاصة إذا كانت من المواد العلمية أو العسكرية أو الاقتصادية أو السياسية وغيرها من المواد التخصصية .
- أن يكون طولها مناسبا لما تحتويه من مضمون ، ولطول المادة التى تمثل جزءا منها .
- أن يحس القارئ بمطالعتها أنها قدمت له فائدة ما ..إعلامية أو تفسيرية أو توجهية .
- أن تتضمن كل فقرة جديدا عما قدمته الفقرة السابقة .
- أن تكون مستقلة بمضمون ما . أو بفكرة ما حسب نوع المضمون .
- أن تكون واضحة ومفهومة وسلسة .

- ألا يحدث الاختلاف أو التناقض أو التعارض بين عباراتها وكلماتها ، أو بين جزئيات الفكرة التى تتناولها وبين عناصرها المختلفة .
- ألا تكون قصيرة إلى الحد الذى يجعلها لا تعبر عن المعنى المقصود .
- أن تكون عباراتها وكلماتها مترابطة ومتماسكة .
- أن يقل بقدر الإمكان بين ثناياها استخدام عبارات الربط والعلامات الدالة على الإستفهام أو التعجب وغيرها ، مالم تكن هناك حاجة فعلية إلى ذلك .
- تقديم الأمثلة التى توضح المعنى الذى يقصده الكاتب .
- أن تبدو الرسالة باعتبارها صادرة عن مصدر محدد .
- أن توضح أن المصدر لديه معرفة ودراية بالشىء الذى يتناوله .
- أن تستخدم المقارنات التى تساعد على الوضوح .
- أن تتسم بالتنوع فى استخدام أشكال التأكيد والأساليب البلاغية المناسبة ، كالجناس والطباق والاستعارة والكناية وأساليب التقديم والتأخير والتعجب والتساؤل . وذلك بطرح أسئلة والإجابة عليها .. أو مايسمى بالأسلوب الاستدلالى. وكذلك أيضا استخدام الأسلوب الاستفسارى بعرض الحقائق ثم تفسيرها .. وغير ذلك من الأساليب التى تشوق القارىء وتحفزه للاطلاع على محتوى الرسالة .
- أن تصمم الرسالة بطريقة تتفق وشكل الاتصال المستخدم . فإذا صيغت المادة فى شكل مقالة فهناك الضوابط الخاصة بتحرير المقال بالنسبة للمقدمة والجسم والخاتمة. وإذا قدمت الرسالة فى شكل إخبارى روعيت شروط تحرير الأخبار والأسس الفنية لاختيار الأخبار .

وفى هذا المجال نلاحظ أن كثيرا من الكتابات تفشل لعدم الالتزام بهذه الضوابط .. فقد تكون قديمة ، أو غير واضحة المصدر ، أو غير وافية ، أو رديئة الصياغة ، أو تتضمن عبارات إنشائية غير محددة ، أو ادعاءات غير ثابتة .. وكثيرا ماتكون غير واضحة الهدف ،

أو غير متناسبة مع الوقت المحدد لها .. أو من حيث التشوق لمعرفتها والفائدة منها .. فالرسالة التي تقدم في الوقت المناسب ، وبالسرعة المطلوبة ، تضمن لأفراد الجمهور المعرفة الكاملة بكل مايدور أولا بأول .

ـ عوامل متعلقة بتنظيم محتوى الرسالة :ـ

وتعني القرارات التي يتخذها مصدر الاتصال في اختياره وترتيبه لكل من الرموز والمضمون.. فالكاتب يختار مضمونا يعتقد أنه سيفيد جمهوره.. ويهمل آخر.. يختار معلومات معينة ويهمل أخرى.. وقد يكرر الدليل الذي يثبت به رأيا.. وقد يلخص مايقول في البداية أو النهاية.. ويستطيع أن يقول كل الحقائق في رسالته ، أو يترك للجمهور تكملة الجوانب التي لم يذكرها في رسالته .

كما تعني المعالجة أيضا ، الطريقة التي سيقدم بها رسالته.. فإذا كانت ستنشر في صحيفة أو نشرة نجده ينوع في حجم الحروف لإعطاء أهمية لموضوعات دون أخرى.. ويحدد أيضا مكان النشر . وتوجد قواعد خاصة بالنسبة لمعالجة الشكل أو الإخراج ليس هنا مجال لذكرها.. أما قواعد معالجة المضمون من حيث الترتيب ، فهناك معياران يمكن الاستعانة بهما في مجال الترتيب وهما :ـ

• معيار الجاذبية :

ويعني البدء بعرض الجوانب الأكثر جاذبية أو تشويقا ، ثم إيراد الجوانب الأخرى . وذلك لجذب انتباه المستقبل ، ودفعه إلى قراءة الرسالة كلها.

• معيار الأولوية أو الحداثة :

ويعني أن النقاط التي تقدم أولا تحظى باهتمام أكبر من تلك التي تليها في العرض أو التقديم .. كما أن تقديم المعلومات الأحدث يكون أكثر فاعلية من البدء بالمعلومات الأقدم حدوثا .

وفى هذا المجال يشير شرام إلى شروط ينبغى توافرها فى الرسالة حتى يتسنى لها أن تحدث التأثير المطلوب وهى :-

أ - إن الرسالة ينبغى أن تصمم وترسل بطريقة تمكن من كسب انتباه المستقبل . ويضم ذلك عناصر التوقيت والعناوين والكلمات التى تشد انتباه المستقبل .

ب - إن الرسالة يجب أن تثير الحاجات الشخصية للمستقبل ، مثل الحاجة إلى الأمان أو إلى المكانة أو الانتماء أو الفهم أو الحب .. أو التحرر من القلق .. أى أنها يجب أن تخلق أو تثير لدى الشخص اقتناعا بأنه يحتاج إلى القيام بتصرف ما للخروج من حالة القلق أو لإشباع احتياجاته .

باختصار نستطيع أن نعرف معالجه الرسالة بأنها القرارات التى يتخذها الكاتب فى اختياره وترتيبه لكل من الكود والمضمون .

وهذه المعالجة للرسالة الإعلامية تدفعنا إلى الحديث عن علم البلاغة قديما وحديثا.. لأنه العلم الذى اهتم بالاقناع.. كان أرسطو يعرف البلاغة بأنها كسب عقول الناس بالكلمات.. وبأنها القدرة على كشف جميع السبل الممكنة للاقناع فى كل حالة بعينها.. وإدراك وفهم أرسطو للبلاغة ، كان من خلال علم النفس ، أو علم العقل كما كانوا يسمونه.. فقد اهتم ارسطو بفن الاقناع.. أى بالطريقة التى يعمل بها العقل معتمدا على علم النفس بشكله المعروف فى ذلك الوقت. أما علم البلاغة الحديث فقد اهتم بعملية الاقناع.. ولكن وجه الاختلاف بين علم البلاغة قديما وحديثا ، فيرجع إلى أن العلم الجديد توافرت له حقائق علمية توصل إليها علم النفس الحديث عن السلوك الإنسانى اعتمد عليها فى استيفاء مادته.. وفى الواقع فإن نسبة كبيرة من معلومات علم النفس الحديث التى تتناول التصرفات الاجتماعية ، عبارة عن معلومات تم جمعها أصلا لمعرفة تأثير الرسائل الإعلامية التى تسعى للاقناع .

وعلى أية حال فإننا حينما نتحدث عن المضمون سوف نجد أن على القائم بالاتصال أو المحرر حينما يقدم رسالة إقناعية أن يتخذ عدة قرارات خاصة بعملية المعالجة للرسالة الإعلامية . ولكن ما الذى يحدد طريقة معالجة الرسالة ؟ .. وعلى أى أسس يتخذ مصادر الاتصال قرارتهم ؟ . فبالنسبة للعوامل التى تحدد أسلوب معالجة الرسائل نذكر منها ما يلي:-

١-شخصية المصدر وخصائصة الفردية :-

تحدد شخصية المصدر وخصائصه الفردية الطريقة التى سيعالج بها الرسالة.. ويعبر عن ذلك أحيانا بعبارات مثل " الأسلوب هو الرجل " . فلكل واحد منا أساليبه الخاصة في طريقه وضع فكره في رموز.. وكل واحد منا يختار رموزا معينة .

وتتأثر طريقة المعالجة أيضا بما لدى المصدر من مهارات اتصالية .. فقدرته على الكتابة وعلى القراءة والاستماع وعلى التفكير ووزن الأمور تؤثر على قدرته على تحديد أهدافه ونواياه .. وعلى ما يقدمه وعلى قدرته على التعبير عما في ذهنه من افكار.

والكاتب حينما يكتب فهو في الغالب يختار الكلمات التى تعبر بأكبر قدر من الوضوح عن المعاني التى يريد أن ينقلها .. وأن يتعلم كيف يضع الكلمات مع بعضها بأكبر قدر من الفاعلية .. وأن يستخدم اللغة بشكل دقيق ، بحيث يصبح المعنى واضحا للمتلقى . وقدرته على اتخاذ هذه القرارات مرتبطة بقدرته على التفكير ووزن الأمور .

وتوجد عوامل أخرى خاصة بالمرسل تؤثر في طريقة معالجة الرسالة إضافة إلى مهارات الاتصال وهى :-

- اتجاهات القائم بالاتصال وقيمه .
- ثقافته .
- معرفته.

• مركزه فى النظام الاجتماعى .

٢- ادراك المصدر للخصائص المميزة للجمهور :

ومن ناحية أخرى لا يمكن إغفال أهمية تصور القائم بالاتصال للجمهور كأحد العوامل المؤثرة على طريقة المعالجة للرسالة الإعلامية .فنحن حينما نتصل نحاول أن نصل إلى استجابة معينة من المتلقي.. أى أن المصدر يتصل لكي يجعل المستقبل يفعل شيئا ، أو يعرف شيئا ، أو يتقبل شيئا.. ولهذا فنحن كمصادر فى حاجة لأن نجعل المتلقى أو المستقبل فى ذهننا طول الوقت.. فى حاجة لأن نتعرف على مهارات المستقبل الاتصالية.. وفى حاجة لأن نعرف اللغة التى سيفهمها.. وننتقى بالتالى الكلمات التى يسهل عليه فك رموزها.. وتكوين الجمل والعبارات بالصورة التى تجعله يبذل أقل مجهود ممكن لتفسير الرسالة وفهمها. ونختار المضمون التى يتصل باهتماماته واحتياجاته . كذلك نختار أسلوب التقديم المناسب.. ونحدد متى نكرر؟.. ومتى نذكر رأى الأغلبية؟.. ومتى نحتاج إلى الحجج الإعلامية؟ وكيف نرتبها؟.. وأهمية تقديم الشواهد والأدلة؟.. وهل نذكر جانب من الموضوع أم الجانب المؤيد أم المعارض؟.. ومن نستخدم استمالات التخويف؟.. ومتى نستخدم أسلوب الترغيب؟ ومتى نركز على الاستمالات العاطفية ؟ ومتى على الاستمالات المنطقية .

وفى كل هذا الجوانب ، فنحن فى حاجة لأن نعرف الكثير عن الجمهور أو المستقبل من حيث مهاراته الاتصالية.. وكذلك من حيث خصائصه النوعية واتجاهاته وثقافته ومعرفته وقيمه . فالجمهور من زاوية المضمون عنصر أساسي.. فنحن لانستطيع الوفاء بمتطلبات وظيفتنا دون وضع الجمهور فى الاعتبار.. صحيح أننا نجهل الكثير عن هذا الجمهور ، إلا أن هذا الجهل ليس مبررا لإهماله.. أو لمخاطبته من زاوية تصوراتنا فقط ، أو من زاوية سياسة المنشأة .

ونظرا لاختلاف القائمين بالاتصال فى إلمامهم بكل العوامل السابقة ، اختلفت طريقة معالجة الرسائل الإعلامية.. والمهم أن يحدد الأخصائى الطريقة المثلى وفقا لإلمامه بالظروف الخاصة به ، وبالجمهور ، وبالوسيلة المستخدمة .

وعلى أية حال فهذه القرارات متصلة بهدفنا من الاتصال.. فنحن نتصل للحصول على استجابة معينة من المتلقى ، ولذلك فنحن نختار الأفكار والرموز وطريقة المعالجة التى تجعل الرسالة تحقق أقصى حد ممكن من التأثير ، وذلك لكى تحقق هدفنا الاتصالى .

٣-العوامل النفسية للاقناع والاستمالة :-

تؤثر هذه العوامل على قرارات تنظيم محتوى الرسالة الإعلامية ، وطبيعة المحتوى الذى نقدمه.. ونحن من هذه الزاوية نتعامل مع الاتجاهات والآراء لكل من المرسل والمستقبل من خلال عمليات الاتصال التى نقوم بها لكى تؤثر على الصورة الذهنية عند كل طرف منهما ، وبالكيفية التى تدعم العلاقات بينهما.. ولكى نغير من اتجاهاتهما وآرائهما بالكيفية التى تصبح فيها قرارات كل منهما متوافقة مع المصالح الخاصة للطرف الآخر . وهو ما يعنى وجود رأى عام مؤيد للمؤسسة أو المنشأة بين جماهيرها والجماعات المرتبطة بها .. ووجود رأى عام مؤيد لمصالح هذه الجماهير أو الجماعات بين رجال الإدارة العليا وبين المنشأة .

وتستخدم لذلك أساليب الاقناع وفنونه لكى تحقق هذه الغاية التى ينتج عنها إحداث التوافق والتكيف بين الطرفين فى إطار حياة اجتماعية مشتركة أفضل بينهما.

وتفيد فى هذا المجال نتائج الدراسات الحديثة فى مجالات علم البلاغة وعلم النفس والاتصال فى استخلاص أساليب محددة لترتيب محتوى الرسالة بما يتضمنه من معلومات وحجج وأدلة وأمثلة وأسانيد بطريقة تساعد على تحقيق الهدف وهو الاقناع والاستمالة .. ومن الأساليب التى تفيد فى هذا المجال نذكر الآتى :-

- أن تخلو الرسالة الإعلامية من الدعاية والمبالغة والخطأ .

- تجنب الاستعلاء والكبرياء بالصورة التى تنفر الجمهور وتجعله يحجم عن المشاركة .
- تنظيم محتوى الرسالة من زاوية التتابع السليم والاستمرارية فى عرض الحقائق والتكامل المعرفى للخبرات التى تتضمنها .
- ارتباط الرسالة بالقيم السائدة والعادات والتقاليد التى تشكل عموميات الثقافة لأفراد المجتمع.. وذلك عند تقديم موضوعات تستهدف تدعيم مالدى الجمهور من آراء واتجاهات .
- ان الرسائل التى تذكر أهدافها ونتائجها بوضوح ، أكثر قدرة على الاقناع من تلك التي تترك للجمهور فهم واستخلاص هذه الأهداف. وأحيانا يؤدى إغفال ذكر النتائج وتركها ليستخلصها الجمهور إلى ايجاد دافع لدى القارىء أو المستمع للمشاركة فى التحليل واعتبار أن النتيجة التى توصل إليها خاصة به ولم تعرض عليه .
- أن الرسائل التى تقدم الحجج المؤيدة والمعارضة أكثر فاعلية من تلك التى تقدم جانبا واحدا فى تغير اتجاهات جمهور المتعلمين. أو عندما يكون الموقف الأصلي للجمهور المستقبل للرسالة معاديا أو غير ايجابى . أو عندما نتوقع أن يتعرض الجمهور المستقبل إلى رسائل أخرى صادرة عن مصادر منافسة .
- يرى البعض أن إعادة بث المادة الإعلامية من الأمور التى تثير حنق الجمهور.. وتقلل من فاعلية الرسالة نفسها.. إلا أن هذه الإعادة من ناحية أخرى تساعد جديا على التأثير والإقناع ، وبخاصة عندما يراعى أن يكون التكرار على فترات.. إذ تساعد على التذكر.. وعندما يكون التكرار من ناحية أخرى مع التنويع فى الصياغة وفى الأدلة المعروضة تزيد درجة فاعليتها .
- ضرورة تحديد الغرض من الرسالة ، ونوع التغيرات المراد إدخالها على سلوك الجمهور.. فإذا كانت الرسالة تستهدف الترويح النفسى ، أو تتضمن موضوعا لتدعيم قيم ايجابية فإن التأثير عن طريق استثارة العاطفة يفيد فى كثير من الحالات.. أما إذا كانت تتضمن

بعض التوجيهات ، فإن التأثير يكون بالطريقة الإقناعية.. وإذا كانت تتضمن توصيات من أجل تجنب خطر معين ، أو حرمان من نوع ما ، فإن التخويف يكون أجدى في التأثير.. وفي هذه الحالة لابد من استثارة التوتر العاطفي في الجماهير.. مع ملاحظة أن يكون المرسل موضع ثقة الجمهور بحيث يتلقى توصياته باطمئنان واقتناع. وفي مجال التخويف يكون التأثير مع ضرورة استخدام التهديد الغامض كلما أمكن ذلك.. لأن تأثيره يكون أكبر.. ويجب أن يراعى في الأخير عنصر المفاجأة.. فالتأثير تكون درجته أقل لوتعرض المستقبل لمادة من نفس النوع مسبقا .

- يجب ان تكون الرسالة واضحة تماما.. فالرسالة المشوشة أو التي تتعارض محتوياتها وتفتقد نتائجها التسلسل المنطقي وكذلك التي لايتوافر لدى المستقبل أى خلفيات مسبقة عن موضوعها.. لاشك سيجد المستقبل صعوبة في استيعابها وفهمها وبالتالي لن تحقق التأثير المطلوب .

وتوجد بالاضافة إلى ذلك أساليب أخرى كثيرة تساعد على الاقتناع ، مثل ربط الرسالة بالقيم الدينية والشعارات الوطنية ، والاستعانة بالشخصيات المشهورة ، أو الشهود للتدليل على صحة ما تتناوله الرسالة من موضوعات .

ثانياً : العوامل المتعلقة بالظروف المحيطة بالنص الكتابى :-

الظروف المحيطة بالنص المكتوب لاتقل أهميه عن العوامل الخاصة بالرسالة نفسها.. فهذه الظروف تؤثر تأثيرا كبيرا في مدى تقبل الرسالة الإعلامية أو رفضها. ومن هذه الظروف نذكر مايلي :-

١ - ظروف متعلقة بالكاتب وهى :-

- أن يكون مقتنعا بالموضوع أو الماده التي يقدمها وبما يسعى إلى تحقيقه من أهداف .
- أن تتسم اتجاهاته بالإيجابية نحو هذا الموضوع .

- أن يقدم الرسالة ويعالجها بطريقة تتفق ومستوى الجمهور وخصائصه واتجاهاته ورغباته وحالته النفسية وقت استقبال الرسالة ، وفى الوقت الملائم تماما .
- أن يكون ملما بمختلف جوانب الموضوع ، وأن يتسم بالدقة فى تحضيره وبحثه لموضوعه وفيما يقدمه من تفسيرات ، حتى يضمن الاتجاه الايجابى للجمهور نحوه .
- أن يكون موضع ثقة واحترام وتقدير الجمهور الذى يتوجه إليه بالرسالة.. وموضع تأييدهم .
- أن تتوافر لديه المهارات الاتصالية اللازمة لنقل رسالته إلى الجمهور وبصورة ملائمة لتحقيق غرض الاتصال.. وبصفة خاصة ينبغى أن تعكس هذه الرسائل قدرة المصدر على التكيف مع الموقف الاتصالى للقائم بالاتصال.. والوعى بأثر الرسالة ونتائجها والقدرة على الحساسية والاستجابة للآخرين .
- أن تبدو الرسالة باعتبارها صادرة عن مصدر محدد له خلفية مشابهة لخلفية الجمهور، ومصالح واهتمامات مشابهة لهم ، واتجاهات وآراء متقاربة معهم.. ويحظى بالجاذبية والحب المتبادل من قبل أفراد الجمهور .
- أن تصمم الرسالة بالصورة التى تعكس فهم الجمهور لرسالته ، وقدرته على ادراك مضمونها ، وبما يتفق مع المهارات الاتصالية للجمهور نفسه .
- أن يكون على دراية بكافة أنواع الوسائل الاتصالية.. وخصائصها المختلفة حتى يتمكن من اختيار الوسائل المناسبة لتوصيل فكرته ، وفقا لطبيعة الموضوع والجمهور والامكانات المادية المتاحة وقدراته الفنية.. وفى الوقت المناسب . وأن يختار الوسائل التى تساعد على فهم الجمهور للرسالة وادراك مضمونها.. وعلى ادراك التأثيرات الناتجة عن قيمه وثقافته وخبراته ومهاراته وأهدافه وتطلعاته ومركزه فى التنظيم الاجتماعى وخصائصه النفسية بما يمكنه من الإعداد الأمثل لرسالته ، واختيار الوسيلة بالشكل التى يحقق أهدافه من الاتصال .

ولما كان الاتصال عملية تفاعلية ، فلابد وأن يتفاعل كل من المرسل والمستقبل معا في إطار ثقافي واجتماعي ، بحيث يؤدى كل طرف دوره في إطار مايعرفه ويعتنقه من قيم ومعتقدات وأنماط سلوكية واتجاهات ايجابية متبادلة نحو الرسالة ، ونحو نفسه ، ونحو كل منهما تجاه الآخر .

وطبيعي أن تؤثر هذه العوامل في اختيار المفردات والمعاني التي تعكسها هذه المفردات وفقا للإطار الدلالي لكل منهما .. ولمدى فهم كل منهما للأدوار التي عليه أن يضطلع بها لتحقيق المساواة النسبية بين المشاركين في المنافع ولتقليل الصراعات إلى أدني حد .

٢- ظروف متعلقة بالجمهور :-

وهذه الظروف هي :-

- ارتباط المعلومات المقدمة باحتياجات الجمهور ، وأن تتضمن الفوائد والمكاسب التي تعود عليهم.. وهذا يعني أن تتضمن المادة الإعلامية كل مايهم ويتعلق باحتياجات الجمهور ، حتى تضمن استجابته . وتعني من ناحية أخرى بناء الرسالة على ضوء خبرات المستقبل .
- ارتباط الرسالة الاعلامية بالتصورات القائمة لدى الجمهور ، فالمستقبل يضع في ذهنه فيما تتعلق بتصوراته المختلفة.. فإذا استقبل مادة لاتتفق وهذه القيم أو تتنافر معها.. فإنها تواجه بمقاومة شديدة.. وقد يهملها تماما أو يتجنبها أو يهاجم مصدرها.. أو يحرفها ويسيء فهمها ، وبالتالي لاتحقق التأثير المطلوب.. بخلاف المادة التي تتفق وتصورات المستقبل.. ويلاحظ بالنسبة للرسائل التي تقدم معلومات جديدة بالنسبة للمستقبل أنها لا تواجه بمقاومة شديدة ، بل يتقبلها وتساعده على تكوين رأى حيالها .

- مناسبة أسلوب الرسالة لمستويات الجماهير الثقافية المختلفة ، وأن تستعمل فيها العبارات والكلمات المألوفة للجمهور الذى تخاطبه. وأن تتناسب ومستويات الجمهور العقلية وآماله وطموحاته .

- يختلف تصميم الرسالة الإعلامية ومحتواها وفقا لفئات الجمهور الذى تخاطبه.. فأسلوب مخاطبة الجمهور الداخلي يختلف عن أسلوب الخطاب للجمهور الخارجي.. والرسالة الموجهة للجمهور عامة يختلف بناؤها عن تلك التى تتوجه بها لقادة الرأى وهكذا..

- يلزم توافر حالة استعداد من قبل الأطراف المشتركة فى عملية الاتصال لقيام الاتصال أصلا.. وتوافر دافع قوى للنجاح.. لضمان المرونة الكافية لاستجابة الطرفين ، بحيث يصبحان قادرين على استمرار التصرف فى حالات الغموض وعدم التيقن.. ولضمان الإنسجام بينهما فى الأهداف والقيم ، لتتضاءل فرص الصراع التى من شأنها إثارة العداوات الشخصية بينهما لأدنى حد ممكن .

- إن الرسائل التى يستقبلها الجمهور من خلال وسائل مختلفة أكثر قدرة على التأثير والإقناع ، لأنها تتيح فرصا أفضل لمخاطبة أكثر من حاسة ، ولعرض الموضوع بطريقة أكثر فاعلية.. فبينما يتيح المطبوع مثلا ، فرصة أكبر لعرض مختلف وجهات النظر حول موضوع ما ، نجد التليفزيون ، أو المعارض توفر فرصا لعرض جوانب أخرى بطريقة أفضل، مما يوفر فرصة أكبر للتأثير والاقتناع.

وعلى الرغم من أهمية العوامل السابقة لضمان فاعلية وتأثير النص الكتابى.. إلا أن المشكلة التى تواجهنا ليست هى مجرد ضمان الإرسال الجيد للنص المكتوب ، وإنما فى استقباله وتفسيره وفهمه ، خاصة وأن التفسير عملية فردية مرتبطة بالفرد الذى يستقبل هذا النص ، فهو الذى يقوم بفك رموزه وتفسيره .

والعوامل السابقة تساعدنا كخبراء اتصال على تجنب كثير من آثار التشويش والتداخل بالنسبة لرسائلنا.. وعلى جعل هذه الرسائل مستساغة للقارىء أو المستقبل.. وعلى جعلها

فى الوقت نفسه ذات فائدة.. فهى تجعله أيضا يجنى أكبر قدر من الفائدة نظير مايبذل من جهود .

وعلينا أن نبذل أقصى مانستطيع من جهد للتغلب على كل مايؤثر على فاعلية الرسالة الإعلامية . فمجرد تقديم المعلومات ليس كافيا ، وإنما لابد من اتاحة الفرصة للجمهور لشرح وجهات نظره ، والتعرف منهم على مدى فهمهم للمعلومات المرسلة إليهم ، حتى نتمكن من تحديد المعانى التى كونها أفراد الجمهور ، ومدى مطابقتها مع المعانى التى نقصدها.. وفى الوقت نفسه ، فإن تقديم المعلومات يجب أن يتم فى جرعات صغيرة وبصورة مناسبة ومبسطة ، وفى شكل يتفق وامكانيات الجمهور الذى نتصل به ، ومستويات خبرته وثقافته ، وذلك حتى لايضطرب أفراده لتعقد المعلومات ، أو زيادة كميتها عن حدود قدراتهم الادراكية .

وفى إطار المراحل الاتصالية الثلاث الخاصة بالرسالة الإعلامية أو النص الكتابى توجد اعتبارات عامة أخرى ، أساسية وضرورية ، لضمان فاعلية الاتصال الكتابى ، وتتوقف عليها درجة تأثير الرسالة ، وقدرتها على الإقناع .

القواعد العامة للكتابة الفعالة

القواعد الأساسية للكتابة المؤثرة لا تختلف باختلاف نوع الكتابة ، ولا باختلاف الغرض منها.. لأن الهدف من الكتابة أساساً هو الاتصال بفاعلية ، أى التأثير فى الآخرين.. فالتأثير فى الآخرين هدفنا دائماً ، وشغلنا الشاغل من عملية الكتابة.. سواء ونحن نكتب خطاباً يقرأه فرد واحد ، أو مذكرة إدارية ، أو تقريراً يطلع عليه عدد محدود من الأفراد ، أو مقالاً نبعث به إلى صحيفة ، أو قصة أو رواية يقرأها آلاف الأشخاص.. وسواء أكانت كتابنا لغرض روتيني يتصل بأهداف الاتصال الإدارى.. أم كنا نكتب لغرض الإقناع أم كاتب كتابتنا إبداعية للإقناع والإثراء الوجدانى . فى كل هذه الأحوال.. لا يتحول بصرنا عن مستقبل الرسالة الإعلامية ، ولا عما نريد للرسالة أن تحدثه فى القارئ من تغيرات .

وهذه الكتابات المؤثرة محكومة بقواعد وضوابط محددة تتحكم فى عملية بنائها وتكوينها لتخرج بالشكل الذى يوفر لها صفة التأثير .

والاهتمام بوضع وتحديد هذه القواعد أمر توافق عليه مئات الباحثين من مختلف التخصصات ومنذ عصور بعيدة ، بدءاً من القواعد النحوية لضبط البناء اللغوى ، وعبر قواعد علوم البلاغة والبيان والبديع ، ومروراً باسهامات المناطقة وعلماء النفس والاجتماع والاتصال .

وقد تعرضنا فى المبحث السابق للضوابط اللغوية الخاصة بالنص الكتابى وللقواعد المتعلقة بالظروف البيئية المحيطة بالنص .

وفى هذا المبحث نتعرض لمناقشة القواعد العامة ، ويمكننا أن نجعلها على النحو التالى :-

القاعدة الأولى :- الاكتمال :-

والاكتمال يعنى أن تحتوى الرسالة الإعلامية أو النص الكتابى على كل المعلومات أو الحقائق التى يحتاجها القارئ ليقوم برد الفعل الذى نتوقعه . ويجب أن تأخذ فى الاعتبار وأنت تحدد كمية المعلومات التى تكفى كل قارئ ، اختلاف القدرات الذهنية للقراء.. واختلاف خلفياتهم وآرائهم واحتياجاتهم وتجاهاتهم وعواطفهم .

والاكتمال للرسالة الإعلامية أمر ضرورى.. وذلك لعدة أسباب :-

١-إن الرسالة المكتملة توفر الغرض للحصول على النتائج المتوقعة .

٢-تساعد الرسالة المكتملة على تجنب القضايا والدعاوى الناتجة عن نقص المعلومات .

٣-تغنينا عن الاحتياج إلى رسائل أخرى مكملة لجوانب القصور فى الرسالة الأولى فتوفر بذلك وقتاً ومجهوداً إضافيين .

ولضمان الإكتمال للرسالة الإعلامية أو النص الكتابى.. يجب أن نضع فى اعتبارك أن الرسالة المكتملة هى الرسالة التى تجيب عن الأسئلة الستة المعروفة :

من ؟ متى ؟ أين ؟ ماذا ؟ كيف ؟ لماذا ؟

وأيضاً تتضمن إجابات لكافة الأسئلة الأخرى التى يمكن أن نتوقعها.. وليست فقط التى يحتاجها القراء.. لأن القراء ربما لا يعرفون ما يحتاجونه أو قد تكون أسئلتهم غير دقيقة.

فعلى سبيل المثال عندما تكتب خطاب دعوة لاجتماع أو مؤتمر.. يجب أن يتضمن الخطاب تعريفاً بموضوع المؤتمر ، والمتحدثين فيه ، ووقت المؤتمر ، ومكانه ، والهدف منه، وكيفية الوصول إليه ، وبرنامج الحوار ، وجوانب الترفية إن وجدت . وكذلك عندما تعلن عن سلعة معينة يجب أن تحدد نوع السلعة ، ومواصفاتها.. ومتى تتوافر بالأسواق ؟ وأين ؟ والسعر الذى تباع به ، وكيف سيتم الدفع ؟ .. والجمهور الذى تخاطبه . وهكذا.. فالمعلومات المقدمة يجب أن تكون مكتملة.. وإلا سيشعر الجمهور بعدم الراحة للمعلومات غير المكتملة . وعندما ترد على استفسارات معينة ولم يكن لديك إجابات محددة فيجب أن

توضح ذلك . أو كانت لديك معلومات غير مهمة عند الإجابة على السؤال ، أو مجموعة أسئلة قدم إجابتك بكل الواقعية والأمانة .

القاعدة الثانية :- الإيجاز :-

يساعد الإيجاز على إبراز المعنى المقصود وتوضيحه.. فالعبرة في توصيل المعانى تكمن في أختيار أقصر الطرق المؤدية إليها.. وهو مرحلة وسط بين الاختصار المخل والتطويل الممل..

ويتحقق الايجاز للنص الكتابى بمجموعة من الإعتبارات هى :-

- حذف الجمل غير الضرورية ، والتى لا يؤثر حذفها على سياق الكلام .
- تجنب تكرار الجمل غير الضرورية ، وكذلك الاطناب.. ويلاحظ أن التكرار سواء اللفظى أو بالمعنى قد يكون ضرورياً للتأكيد.. ولكن عندما يقال نفس الشئ ثلاث أو أربع مرات بدون سبب ، ستكون الرسالة نفسها ضعيفة .
- احتواء الرسالة على الحقائق المتصلة بالموضوع فقط.. أى على الأفكار التى تحقق الهدف.. ولاحظ أن طول النص مرتبط بما يكفى لتحقيق الهدف.. والزيادة تعتبر حشواً وتطويلاً .
- تجنب التعبيرات المتبذلة أو غير المتصلة بالموضوع ، أو المستخدمة لأغراض المبالغة فهذه تؤثر سلبياً على القارئ .
- الاختيار الدقيق للكلمات الدالة على المعنى المقصود وبوضوح . ويتحقق ذلك بتجنب الكلمات الغامضة ، وغير الدقيقة ، والتى تحتمل أكثر من معنى .

وهناك أسباب تجعلنا نبتعد عن الايجاز ينبغي الوقوف عليها لتجنبها وهى :-

- عدم التركيز على هدف الرسالة .
- احتوائها على معلومات يعرفها القارئ .

- احتوائها على معلومات غير متعلقة بها .
- اللف حول الموضوع وليس الدخول إلى الموضوع مباشرة .
- التطويل الزائد عن الحد .
- عدم مراجعة المسودة الأولى للرسالة .
- احتوائها على معلومات غير ضرورية .
- الميل إلى المبالغة الزائدة .

القاعدة الثالثة :- الدقـــــة :-

الدقة من الأمور الهامة فى صياغة النص ، والدقة تعنى الصواب ، إن الأخطاء الصغيرة تطل برؤوسها عندما لا يحرر النص بعناية . ومع أن الأخطاء لا ترقى بداهة فى خطورتها إلى مقام التحريف الشنيع للحقائق ، إلا أنها خليقة بأن يؤسف لها فى الكتابة الجيدة .

والدقة تعنى أيضاً التحديد . فاللغة أى لغة مهمتها الأساسية هى خدمة المعانى . ويجب أن تبقى كذلك بغض النظر عن الأسلوب المستخدم . فإذا تداخلت الكلمات المستخدمة لتنحرف بالحدث عن معناه الأصلى ، فإن إستعمالنا فى هذه الحالة يكون استعمالاً غير دقيق. فالمعتقل مكان للتحفظ على معتادى الإجرام ، بينما يخصص السجن للمحكوم عليهم بمدد قصيرة . وبذلك فإن استخدامنا لكلمة معتقل للتعبير عن السجن ، استخداماً فى غير محله لأنه يبعدنا عن المعنى الأصلى .

والتحديد مشكلة أكبرعندما تتكاثر المترادفات . فكلمة الأم وحدها لها فى اللغة العربية أكثر من مائتى مترادف . وهناك فى اللغة الكلمات التى تشير إلى أبسط الفروق والظلال فى المعانى ، ولنأخذ الأفعال التى تعبر عن السرقة ، فكل واحدة منها تعبر عن أسلوب خاص ، فهناك على سبيل المثال وليس الحصر : اقتحم ، تسلل ، باغت ، نشل ، سلب ، اختلس ، وغيرها عشرات ، ولكل واحدة منها معنى خاصاً .

فالتحديد شئ ضروري ومهم من أجل تحقيق الدقة والوضوح للكتابة . والقاعدة الأساسية هي أن من لا يتأكد من معلوماته لا يستطيع أن يعبر عن الحقيقة بشكل مفهوم ودقيق . ولهذا ينبغي ألا تكتب إلا ما تستطيع إثبات صحته ، إما بتقديم دليل مكتوب أو بالاعتماد على أكثر من مصدر .

وهناك عوامل عديدة تساعد على تحقيق الدقة منها ما يلي :-

١.توضيح المصطلحات والمفاهيم :-

فالغالبية من القراء ليست لديهم القدرة على فهم المصطلحات أو الاختصارات المستعملة . ولابد للكاتب أن يبحث عما يقابلها من الكلمات المعروفة ، أو يقوم بشرح كل مصطلح أو مفهوم يستخدمه ، وذلك مثل : الناتو ، اليونسكو ، اليونيسف ، السنتو ، وغير ذلك من المصطلحات التي نطالب أنفسنا بتوضيح معناها على الأقل مرة واحدة في النص . فهذه المصطلحات لابد من تفسيرها للمساعدة على دقة الفهم .

٢.مراعاة الدقة التامة في الترجمة :-

فالترجمة عنصر مهم لتوفير المعلومات اللازمة . وتحتاج الترجمة إلى الدقة التامة لنقل المعنى المقصود .

٣.التأكد من صحة الأسماء :-

فالأسماء التي تذكر بالنص يجب أن تذكر بدقة . كما يجب الحرص على ذكر الأسم كاملاً ، وعلى ذكر الألقاب العلمية والمدنية والكنايات ، لأنها جزء من شخصية صاحبها ، ويلاحظ أن الخطأ في ذكر الأسماء يكون نتيجة للرجوع إلى مصادر غير مؤكدة وبعيدة الصلة عن الشخص المراد معرفة اسمه ، أو للخطأ في نقل الأسماء سواء من الأشخاص أو عن طريق التليفون .

٤. الدقة فى استخدام الأرقام والتواريخ :-

استخدام الأرقام فى الكتابة محفوف بالمخاطر عادة ، ويحتاج إلى كثير من المراجعة ، غير أن هذا ليس سبباً لعدم استخدامها . والأرقام لا تستخدم لبدء جملة ، وتدون كتابة بدلاً من ذلك . والقاعدة العامة لكتابة الأرقام ، هى استخدام الكلمات العددية للأرقام التى تقل عن عشرة . وما فوق ذلك يكتب رقمياً ، وكذلك أرقام القرون . كما تكتب الأرقام للدلالة على مبلغ من المال . ونتائج المباريات ، وتعيين الوقت . وكذلك فى ذكر التواريخ .

ويرجع الخطأ فى الإحصائيات والأرقام إلى عدم تركيز الكاتب ، وعدم تدوينه الأرقام فى حينها . كما يرجع إلى الخطأ فى النقل من الكتب أو الملفات بسبب السرعة . كذلك أيضاً قد يخطأ المحرر فى تسجيل أرقام التواريخ لعدم الرجوع إلى المصدر السليم أو اعتماده على المصادر غير الدقيقة .

٥. الإقتباسات :-

الإقتباس هو النقل عن المصدر نقلاً حرفياً ، سواء من تصريح أو خطبة أو بيان . وسواء أكان المصدر شخصاً أم جهة رسمية أم هيئة إعلامية ، وفى هذه الحالة يكون من الضرورى أن يلتزم المحرر بالقواعد التالية :

- أن يميز الكلمات والجمل المقتبسة عن بقية الكلمات والجمل التى يتضمنها النص ، بوضع الإقتباسات بين علامات التنصيص . وتتكرر العلامات لكل فقرة إن تكررت الإقتباسات فى النص .
- أن يعبر النص المقتبس عن الهدف الحقيقى للمصدر ، وأن يتصل النص المقتبس بالموضوع
- يمكن الإستغناء عن الكلمات المكررة أو الزائدة فى الجمل المقتبسة بشرط ألا يكون فى حذفها أى تحوير أو تغيير للنص الأصلى أو تحوير للمعنى .

القاعدة الرابعة :- الموضوعية :-

الموضوعية تعنى فصل الرأى عن الحقيقة ، وتحقيق النزاهة والتوازن ، باعطاء الأطراف المختلفة فرصاً متكافئة لإبداء وجهات نظرها ، حتى يتسنى للقراء الحصول على كل المعلومات اللازمة حول قضية ، أو حدث من الأحداث ، أو مشكلة . وهى تعنى الحياد ، بمعنى عدم التحيز ، والتحيز يعنى أن يتحرر الكاتب بشكل مطلق من التأثيرات والأولويات، بمعنى أن يبذل قصارى جهده لتلافى أثر كل من العوامل الذاتية الشخصية ، والعوامل الخارجية التى تدفعه إلى تحريف الواقع . وعلى هذا ، فالموضوعية تعنى البعد عن كل التحريفات المتعمدة ، أما التحريفات التى تحدث لأسباب خارجة عن الإرادة فهذه لا حيلة لنا فيها .

وهناك عوامل يساعد تجنبها على تحقيق الموضوعية وهى :-

١-تجنب المصطلحات عالية التجريد :-

فالمصطلحات مثل : وطن ، متطرف ، رجعى ، متحرر ، ديمقراطى تعتبر ذاتية ، لأنها تتأثر بتصور المحرر لمعانيها . وكذلك بشعوره تجاهها . كما أن عليه أن يدرك أيضاً أنها مصطلحات بلا معنى تقريباً حتى الآن ، لكونها تفتقر إلى مدلول عام ، أو مدلول متفق عليه . ولذلك ينبغى للمحرر الذى يرغب أن يكون موضوعياً أن يقلل من استخدامه لهذه المصطلحات ، وأن يجعلها فى أضيق نطاق ، وأن يوضح مدلولها عند استخدامها بربطها بأفعال الفرد وتصرفاته . وبعبارة أخرى يجب ألا نصف تصرفات ذلك الشخص بأنه تحررى. ولكن قل لنا ما هى معتقداته ؟ ، وكيف يعمل ؟ وماذا يقول؟ ، ومن خلال ذلك سنقترب قليلاً من درجة فهمه .

٢-تجنب الأمور المثارة :-

بمعنى عدم إشباع جوع القراء إلى الموضوعات التى تلبى احتياجاتهم من ناحية . أو اهمال الموضوعات التى هى موضع اهتمام من ناحية ثانية ، وذلك لدوافع عديدة مسبقة

أو لاحقة تجعل المعلومات خاضعة للظروف وللنظم السياسية ، ولجمهور القراء ومصالحهم ، أو لمصلحة الناشر ، ويقرر أساتذة الصحافة أن تجاهل نشر حادث ما أو عدم نشره بسبب تعارضه مع سياسة الصحيفة وأهدافها إنما هو نوع من تحريف الحقيقة، ويسقط عن الصحيفة صفة الموضوعية والدقة . وهذا الاهتمام بالأحداث والوقائع التى لا تتفق مع اهتمامات الناس لا يتمشى مع الأمانة الصحفية كما ترى الجمعية الأمريكية لتحرير الصحف .

٣-افتعال الإهتمام :-

وهو الوجه الآخر لتجنب الأمور المثارة . ويعنى افتعال الاهتمام بمعلومات معينة وابرازها ، والحصول على تفاصيل تافهة وابرازها ، بغض النظر عن درجة أهميتها للناس . ومن ذلك اهتمام الصحف بتصريحات زيارة أحد المسئولين ، فتبرزها وتحرص على اختيار عناوين ضخمة لها رغم عدم أهميتها . وهذه الممارسة تتنافى مع الصدق والموضوعية .

٤-تقديم الآراء على أنها حقائق :-

ويعتبر هذا الأسلوب الأكثر شيوعاً فى وسائل الإعلام وفى كثير من الكتابات الأخرى ، على الرغم من أن الفصل بين الرأى والحقيقة يعتبر أخلاقيات مهنة الكتابة .

وتساعد الخطوات الآتية المحرر على عدم المزج بين الحقائق والآراء :-

- لا تكتب شيئاً عن حدث لم تدونه بنفسك .
- احذر الكتابة عن موضوعات تثير الجدل .
- قارن بين الحقائق من خلال الاستعانة بأكثر من مصدر للتأكد من المعلومة .
- اعتمد دائماً على الوثائق فهى براهين دامغة ، واسع لها دائماً واقرأها بعناية ، وقارن بين ما تتضمنه من معلومات ومعلومات المصادر الأخرى .

٥-معالجة المعلومات بطريقة غير موضوعية :-

وتعنى المعالجة جوانب متعددة ، إبتداءاً من عملية الاختيار التى تتم وفقاً لظروف متعداه . فقد تركز المعالجة على إبراز بعض الجوانب على حساب أخرى ، أو الاكتفاء بالجوانب السلبية لشخص أو لفكرة على حساب الجوانب الايجابية . وأبشع ما تقدم عليه الصحف من أساليب المعالجة غير الموضوعية للأخبار ، هو تعمد إضافة معلومات غير صحيحة ، وهو ما اعتبرته الجمعية الأمريكية محررى الصحف أمر مدمر للقيم الأساسية لمهنة الصحافة.

٦-العناوين المضللة :-

فعندما تستخدم العناوين للايحاء باتجاه معين . أو تكون الصلة بين العنوان ومضمونه صلة واهية . أو عندما يقدم العنوان بشكل موجز جداً . فهذا يعنى أن هناك محاولة للتأثير المتعمد على القارئ ، مما يؤثر بصفة أساسية على موضوعيتنا .

٧-التكـــرار :-

فالتكرار المستمر لمعلومات تتعلق بشخصيات معينة أو أفكار أو مشاعر ، يمكن أن تستثير مشاعر محددة أو مقصودة . لإبراز هذه الشخصيات والمشاعر والأفكار بشكل دعائى، مما يؤثر على درجة موضوعيتنا .

القاعدة الخامسة :- البســاطـة :-

التبسيط سمة هامة من سمات التحرير الكتابى الذى يعرض الأحداث والأفكار بطريقة مفهومة ، والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية ، فأحسن الكتابات هى البسيطة السهلة التى يسهل تتبعها ، والتى تحدث اتصالاً بينك وبين القراء ، فالصحافة هى الاتصال، وقد صرح "ارنست همنجواى" بأنه يكتب للذين يحركون شفاههم أثناء القراءة .

فالكتابة البسيطة هى الكتابة التى يسهل على الجماهير استيعابها وفهمها . كما أنها مواد تتمشى مع قيم المجتمع وعاداته وتقاليده . وينتج عن ذلك أن ما يعرض على الناس

ليس هو الحقيقة الكامنة ، وإنما هو الحقيقة الواقعية المبسطة ، ولابد أن تكون المادة المعروضة متفقة معع الثقافة الشائعة والمعتقدات الدينية والمعايير الأخلاقية .

وترتبط البساطة بمدى مقدرة الكاتب على فهم ما ينقله . يقول "جيم جانون" المحرر التنفيذى لـ "دى موا ريجستر أندتربيون" إذا لم تستطع التبسيط فأنت لا تفهم ، وأبسط الطرق لإظهار مدى فهمنا لموضوع ما ، هو أن ننقله للناس بطريقة يفهمها كل الناس ، فإذا لم يكن بمقدور القراء أن يفهموا ما نكتبه.. فلماذا إذن نكتب ؟ .

ويأخذ التبسيط فى الكتابة جانبين :-

الجانب الأول : النمذجة :

ويشمل تبسيط الشخصيات والأفكار والعقائد والمذاهب والتجارب الإنسانية فيما يسمى بالنمنجة . بمعنى الاستعانة بالرموز والأنماط والنماذج لتجسيد هذه المعانى ، ليسهل على عقلية الجماهير استيعابها ، كما يقول الدكتور إبراهيم إمام .

وتقوم هذه النماذج على أساس انتزاع بعض الصفات وتحريرها من سياقها العام ، ثم إبرازها وإلقاء الضوء عليها ، مع إعطاء مغزى لها يميزها ، وييسر فهمها . والطبيعى أن تقوم هذه العملية على أساس التضحية بالتفاصيل ، وعدم الاحتفاظ بالنسب الحقيقية فى الشخصية الأصلية من أجل خلق النموذج المبسط الذى يفهمه الناس ، فالإرهابى والمتطرف والوطنى والشيوعى واللص والشرير والعامل والزنجى واليهودى.. كل هذه نماذج بشرية تقدم فى بضع خطوط أو لمسات شديدة الاختزال ، تبعد عن الحقيقة الكاملة بتفاصيلها المتشعبة . وتتلقى الجماهير ثقافتها ومعلوماتها من خلال هذه النماذج . وتتضح خطورة هذه النماذج عند المبالغة فى التبسيط ، فليس غريباً أن نجد الزنوج كسالى ، والعرب متخلفين واليهود ماكرين ، والرجل الأبيض تقدمياً ، والملون مهضوم الحق حقيراً ، فضلاً عن معانى الحرية والديمقراطية والإشتراكية والشيوعية التى تتردد كذلك بنفس البساطة النمطية والتجسيد السريع .

ورغم ما يمثله هذا النمط فى التبسيط من أهمية ، إلا أنه كثيراً ما يؤدى إلى فشل الاتصال ، وبخاصة عندما لا يعرف الجمهور ما تعنيه كلمات الكاتب، ولا يفهم ما يقصده ، لذلك يتعين على الكاتب أن يعرف ما يتحدث عنه حتى يعبر عنه بيسر وسهولة ، وعندما يستخدم تجريدات مثل الديمقراطية والحرية والرأسمالية فينبغى أن يوضح معانيها . كما ينبغى أن يتجنب استخدام الكلمات البراقة ، التى قد لا يفهمها كثير من الكتاب أنفسهم ، وأولى بنا ألا نكتب إلا إذا كنا نعرف ما نقول .

الجانب الثانى : تبسيط أسلوب الكتابة :-

ويعنى التبسيط تحقيق سهولة الفهم نتيجة لأسلوب الكتابة ، أى أن نحاول أن نقدم للقارئ موادا يمكن أن يفهمها بسهولة ويسر ، ولهذا فإن فن الكتابة المؤثرة هو فن التغلب على عقبات الفهم ويسر القراءة .

والبحوث التى ركزت على دراسة تبسيط القراءة تسمى ببحوث الإنقرائية ، أو قابلية القراءة ، ومع أن معظم الدراسات التى تناولت هذا الجانب ركزت على الكتابة باللغة الإنجليزية ، إلا أن النتائج الرئيسية التى توصلت إليها يمكن تطبيقها على اللغات الأخرى أيضاً ، وفى نطاق هذه الدراسات تم التوصل إلى اختبارات يمكن أن توضح مدى سهولة وصعوبة الكتابة على الفهم ، وهذه الاختبارات معظمها اختبارات أمريكية . ولكن الفكرة العامة ستظل صحيحة على الأرجح : وهى أنه كما كانت كتاباتك معقدة تطلب ذلك أن يكون قراؤك على قدر كبير من التعليم .

وقد توصلت الدراسات الخاصة بتبسيط أو بيسر القراءة إلى نتائج بالغة الأهمية ، فعندما تكون الجملة علمية ، وتكون الجملة طويلة صعبة ، فإن درجة القابلية للقراءة لا تزيد بحال عن ٣٠٪ . وعندما تكون الجملة أكاديمية ، ويصل طول الكلمات فى الجملة إلى ٢٥ كلمة ، ويكون الأسلوب صعباً ، فإن درجة القابلية للقراءة لا تزيد عن ٥٠٪ . وعندما تكون الجملة رفيعة المستوى ، وعدد الكلمات فى الجمل ٢١ كلمة ، فإن درجة القابلية للقراءة لاتزيد عن ٦٠٪ . وعندما تكون الجملة مختارة ، ويكون الأسلوب عادياً ، تصل

درجة القابلية للقراءة إلى ٧٠٪ . وعندما تكون مجلة قصص مصورة ، وعدد كلمات الجملة حوالى ٨ كلمات فأقل، تصل درجة القابلية للقراءة إلى ١٠٠٪ فى بعض الحالات .

وفى بحث "لثور نديك ولورج" لاستكشاف الكلمات الشائعة أو الأكثر شيوعاً . توصلاً إلى أن ألف كلمة من الكلمات الشائعة تمثل نسبة ٨٠٪ من الكلمات الإجمالية التى وجداها فى بحثهما فى الكتب والمجلات . أما التسعة آلاف كلمة الشائعة التى تليها فتمثل نسبة ١٨٪ من الكلمات الإجمالية ، أى أنه يمكن القول بأن العشرة آلاف كلمة الشائعة تمثل ٩٨٪ من مجموع الكلمات المستخدمة فى الصحف والمجلات .

ويعد اختبار "روبرت جانين" فى عام ١٩٦٨ من أشهر الاختبارات لقياس قابلية القراءة، ولذا أطلق على هذا الاختبار أسم الاختبار "الضبابى" بمعنى أن الكتابة المعقدة هى كتابة ضبابية ، وإذا كان عليك أن تكتب ببساطة فعليك أن تبدد الضباب .

وقد اكتشف الدكتور "رودلف فليش" معادلة أو صيغة لقياس يسر القراءة ، كما اكتشف معادلة أخرى لقياس الجاذبية الإنسانية أو الاهتمام الإنسانى ، وقد بنى معادلته الأولى على أساسين :

الأول : متوسط طول الجملة .

الثانى : متوسط طول الكلمة محسوباً بالمقاطع .

أما معادلة الاهتمام الإنسانى أو الجاذبية فهى مبنية على أساسين هما :

- متوسط النسبة المئوية لعدد الكلمات الشخصية ، وهى جميع الأسماء المعبرة عن الحسية الطبيعية وجميع الضمائر ، فيما عدا الضمائر المحايدة ، وكلمة الناس المستخدمة مع أفعال الجمع وكذلك كلمة القوم .

- متوسط النسبة المئوية للجمل الشخصية ، وهى جمل المحادثة المنطوقة بين علامات الاقتباس ، وكذلك الجمل المنتهية بعلامات الإستفهام أو التوكيد ، ومنها جمل الرجاء والطلب والأمر . وكذلك الجمل الناقصة على أساس النحو اللغوى ، ولكن يمكن للقارئ فهمها من سياق الحديث .

وعامل الاهتمام الإنسانى كما يقول الدكتور "فليش" يساعد على يسر الفهم ومن فوائده العظمى حث القارئ وتشويقه للقراءة .

الطرق المساعدة على الكتابة السهلة :

وفيما يلى مجموعة من الضوابط ، يسهل الالتزام بها على الكاتب المبتدئ مهمة الوصول إلى الكتابة البسيطة السهلة ، وهى على النحو التالى :

- ضع أهم المعلومات أولاً .
- اربط الأجزاء المختلفة للنص بكلمات أو عبارات رابطة للوصل بين الفقرات ، ويفضل أن تكون العبارات الرابطة جملة ذات أهمية ، بحيث لا يشعر القراء أنهم اجتذبوا عقلياً وسيقوا من نقطة إلى أخرى . ومن أمثلة ذلك :
  - ورغم المعارضة .
  - ومع ذلك فإن .
  - أما فيما يتعلق بـــ .
  - وبهذا البيان .
  - وعلى سبيل المثال .
- وبالنسبة لحروف ربط الجمل مثل : قد.. ولقد.. وواو العطف.. فإنه من الأفضل حذف هذه الحروف كلما أمكن .
- استخدام الكلمات المألوفة والقصيرة على كل ما عداها من كلمات :

فاستخدم	بدلاً من
حريق	أتون
دفن	طمر
سافر	ظعن

- وتجنب استخدام الكلمات التى تتنافر حروفها مثل افرنقع . بمعنى انصرف .

- تجنب الكلمات الرنانة مثل :

انفجار الأسعار	عند حدوث ارتفاع طفيف فى الأسعار
وكلمة أزمة	إذا تأخرت عربة القمامة
وكلمة مأساة	إذا اصطدمت سيارة بشجرة على جانب الطريق

- تجنب استخدام الكلمات المعربة والأجنبية باستثناء الشائع والمألوف منها مثل : التليفزيون ، الراديو ، التليفون ، الفاكس .

- قد تظهر الكلمات فى الجمل بنظام صحيح.. لأن معنى الكلمة مرتبط بموقعها فى الجملة . وأن تكون الجملة تامة لأعطاء معناها كاملاً .

- الابتعاد عن الجمل الاعتراضية التى تفقد النص تسلسله وسهولته وتصعب عملية الفهم لدى بعض فئات القراء ، والجملة الاعتراضية هى أجزاء من الجملة توجد بين شرطين أو هلالين وتبدأ عادة : بالتى – عندما – حينما – بينما ، وتعزل عن باقى الجملة لتوضيح معناها .

- تجنب الكليشيهات أو الجمل المحفوظة أو التعبيرات البالية التى يلجأ إليها البعض لضيق الوقت . مثل التعبيرات التى تطلق على وصف بعض الشخصيات :

  - رجل يصل إلى أغوار الموضوع .
  - رجل يسعى للاستحواذ على قلوبنا .

- الاستغناء عن الكلمات الزائدة ، كأدوات التعريف التى لا لزوم لها ، والأفعال والصفات وظروف المكان والزمان ، وأحرف الإضافة وحروف الربط التى لا ضرورة لها مثل :

هطل المطر فى الجبل	تصبح	هطل مطر

قام باعداد بحث	تصبح	أعد بحثاً
فى يوم غد	تصبح	فى غد
دمرت السيارتان تدميراً	تصبح	دمرت السيارتان .
وقد قال لى فى حديثه	تصبح	قال فى حديثه .

ويلاحظ أن الجملة لا تبدأ بأداة ربط ما لم تتبعها جملة مستقلة فى السياق .

• فكرة واحدة لجملة واحدة :

وهى نصيحة ليست ضارة أبداً ما دامت ممكنه . فأفضل الجمل هى الجمل التقريرية البسيطة ، وتضم كل جملة فكرة واحدة . ويشترط ألا يكون ذلك على حساب التنوع والإيقاع الموسيقى الذكى ، وهذا الأسلوب يلاحظ أنه لا ينطبق على كل قصة ، ولا يمكن استخدامه فى كل جملة أو موقف ، ومع ذلك فهى طريقة تساعد على الفهم .

• طول الجمل والفقرات :

يراعى فى الكتابة ألا يزيد عدد كلمات الفقرة الواحدة على ٧٥ كلمة وألا تتألف الفقرة من أكثر من أربع جمل ، وقد ينقص عدد الجمل إلى جملة واحدة فى الفقرة ، فالقارئ ملول ، والجمل والفقرات الطويلة تزيده مللاً ، كما أشرنا إلى ذلك سابقاً ، وقد تثنيه عن متابعة قراءة الخبر مكتفياً بالعناوين ، ولذلك تفضل الجمل القصيرة ، لكن بشرط عدم الإخلال بالمعنى ، أو هلهلة الأسلوب وتداعيه .

وهذه العوامل السابق الإشارة إليها لا تعكس إلا المزيد من الاهتمام بالقراء والحرص على تيسير سبل الاتصال بهم ، فالأسلوب المؤثر هو الأسلوب الذى تكتب به إلى خمسة آلاف شخص ممن يختلفون اختلافاً عظيماً فى قواهم العقلية ويفهمون جميعاً ما تقول .

القاعدة السادسة :- الوضوح :-

وهو نوعان :-

أ- وضوح التعبير   ب- وضوح المضمون

أ- وضوح التعبير :

يقصد بوضوح التعبير أو التركيب أن توائم الفكرة الأسلوب حتى يفهمه القارئ . أى وضوح التركيب اللغوى . ونعنى بذلك بساطة التركيب وشفافيته وخلوه من التعقيدات والزخارف.. ويتحقق هذا الوضوح من خلال التركيب النحوى والمنطقى ومن خلال طبيعة العلاقات المتبادلة للألفاظ والفقرات وتعاقبها المطرد فى تكوين الجمل والفقرات .

وفيما يلى بعض القواعد التى تساعد على وضوح التركيب :-

- تجنب الكلمات المبهمة والغامضة ، وكذلك الكلمات والتراكيب التى تدل على معنيين.
- استخدام أدوات العطف وجمل الربط حتى لا تكون هناك فجوة فى الأسلوب . ويجب ألا يلجأ الكاتب إلى إدخال فكرة جديدة بصورة يفجأ القارئ بها .
- الموازنة بين الفكرة وبين كسائها اللفظى ، بحيث يكون الإطار اللفظى كافياً للتعبير عن الفكرة بوضوح بلا زيادة أو نقصان .
- استخدام أفعال قوية معبرة .
- استخدام الزمن المضارع للإشارة إلى فورية الحدث ، وإبراز عنصر الزمن فى الرواية الإخبارية (اليوم ، أمس ، مساء أمس ، غداً) .
- تجنب التعميمات : فالتعميمات غالباً ما تحجب وضوح النص ، وبدلاً من أن تكتب أن رجلاً طويل القامة ، قل إن طوله ١٧٠ سم . وبدلاً من كلمة ثقيل قل إن وزنه ١٥٠ كجم . فالتعميمات تفسد وضوح العمل المكتوب ، فى حين أن التحديد يزيد الكتابة وضوحاً ويضفى عليها حيوية . وإذا أمكن استخدام إحصائيات فإنه ينبغى أن تضفى

معنى جديداً . وكذلك مكان وقوع الحدث مهم أيضاً . فإذا شب حريق أو انقلب قطار ينبغي أن نحدد الموقع بالضبط . لأننا لا نستطيع تجاهل اهتمامات الناس .

- الإلتزام بالقواعد النحوية والصرفية باعتبارها وسيلة إلى صحة الكتابة ووضوحها وفهم معانيها . فأخطاء النحو تغير المعنى تماماً . وتؤدى إلى الغموض والإبهام . ولعل المثال الذى كان يضرب فى المرحلة الإبتدائية لا يزال يحضر بعضنا.. هل ضرب التلميذ المعلم أم أن المعلم هو الذى ضرب التلميذ . فالأذن العربية شديدة الحساسية لهذه الأخطاء وتنفر بطبيعتها من الكتابات غير الصحيحة نحواً . ولذلك فإنه لاجتذاب القراء وللايضاح أيضاً ينبغى أن يلتزم المحرر فى كتابته بقواعد اللغة العربية نحواً وصرفاً ، ولا عذر له إن جهلها . أما إن جهلها وجاهر بضرورة التحلل منها فأولى به أن يترك هذه المهنة .

- الالتزام بقواعد الإملاء الصحيحة باعتبارها الوسيلة الأساسية للتعبير الكتابى والطريقة الصناعية التى اخترعها الإنسان فى أطوار تحضره ليترجم بها عما فى نفسه لمن تفصله عنهم المسافات الزمانية والمكانية . ونستطيع أن ندرك منزلة الإملاء بوضوح إذا لاحظنا أن الخطأ الإملائى يشوه الكتابة ويعوق فهم الجملة ويدعونا إلى احتقار الكاتب وازدرائه، وينصح لذلك الكاتب عندما لا تسعفه الذاكرة فى هجاء الكلمات هجاءاً صحيحاً بالاستعانة بمعجم لغوى للوقوف على طريقة الكتابة الصحيحة .

- مراعاة علامات الترقيم :-

الترقيم فى الكتابة هو رموز اصطلاحية معينة بين الجمل أو الكلمات ، لتحقيق أغراض تتصل بتيسير عملية الإفهام من جانب الكاتب ، وعملية الفهم على القارئ ، ومن هذه الأغراض تحديد مواضع الوقف ، حيث ينتهى المعنى أو جزء منه ، والفصل بين أجزاء الكلام ، والإشارة إلى انفعال الكاتب فى سياق الإستفهام ، أو التعجب . وفى معرض الابتهاج أو الاكتئاب أو الدهشة ، أو نحو ذلك ، وبيان ما يلجأ إليه الكاتب من بيان أمر عام ، أو توضيح شئ مبهم ، أو التمثيل لحكم مطلق ، وكذلك بيان وجه العلاقات بين الجمل ، فيساعد ادراكها على فهم المعنى ، وتصور الأفكار .

وكما يستخدم المتحدث فى أثناء حديثه بعض الحركات اليدوية ، أو يعمد إلى تغيير قسمات وجهه ، أو يلجأ إلى التنويع فى نبرات صوته ليضيف إلى كلامه قدرة على دقة التعبير وصدق الدلالة ، كذلك يحتاج إلى علامات الترقيم .

وعلامات الترقيم فى الكتابة العربية هى :

النقطة : (.)

- توضع النقطة فى نهاية الجملة أو الفقرة لتدل على الانتهاء وبداية جملة جديدة .
- لا توضع فى العنوانات الأصلية أو الفرعية أو فى الشرح الذى يكتب تحت الصور .
- توضع على شكل ثلاث نقاط (...) لتدل على أن هناك عبارة محذوفة .

الفاصلة : (،)

- توضع بين الجمل التى يتكون من مجموعها كلام تام فى معنى معين .
- وبين أنواع الشئ وأقسامه .
- وبين لفظ المنادى وبين الكلمات المفردة المرتبطة بكلمات أخرى .
- وبين الجمل الاعتراضية .
- وفى الأرقام للدلالة على النسبة العشرية ، وعلى كسور الجنيه .

علامة الوقف الاستدراكى : (:)

- تستخدم قبل تقديم سلسلة من الأسماء .
- ولتحديد الوقت .
- وقبل الشئ وأقسامه .
- وللتمهيد لأقوال مقتبسة .

الشولة المنقوطة : (؛)

- تستخدم للفصل بين الأسماء والعناوين .
- وفى العنوانات بدلاً من النقطة .

الشرطة : (–)

- تستخدم عند الإستفهام والرد للاستغناء عن أقواس الإقتباس .
- وبين الجمل الاعتراضية .
- وفى العنوان للفصل بين موضوعين .
- وفى إعلان نتائج المباريات .
- وبين رقمين للدلالة على أنهما يشملان كل ما بينهما .

أقواس الإقتباس (" ")

- وتسمى علامات التنصيص ويوضع بينهما الكلام المقتبس .
- ولتمييز الكلمات أو المصطلحات الجديدة فى اللغة أو الكلمات العامية .
- وكذلك لتمييز عناوين الخطب والمقالات والكتب والمسرحيات والقصائد الخ .

علامة الحصر : ( )

- تستخدم حول الأرقام .
- ولوصف الأشخاص .
- وإذا أريد اقحام كلمة فى العنوان .
- وحول الكلمات التى يقصد بها زيادة الإيضاح مثل : وستدخل الطاقة النووية (أى الذرية) .

علامة الإستفهام : (؟)

• وتوضع بعد الجملة الإستفهامية .

علامة التعجب : (!)

• توضع بعد الجمل التى تعبر عن الانفعالات والتعجب والفرح والدهشة والدعاء والحزن والاستغاثة .

ب- وضوح المضمون :

لكي تكون مفهوماً.. يجب أن تكون واضحاً . فحتى تصل إلى عقل القارئ بمعلومات وأحداث وأخبار جديدة.. وحتى تهز عواطفه وتحرك أشجانه.. لابد أن تكون واضحاً .

ولكي تكون واضحاً.. يجب عليك أولاً أن تكون واثقاً من المعنى المحدد بالضبط.. وعليك بعد ذلك أن تعبر عن هذا المعنى وحده.. لا شئ أكثر منه ولا شئ أقل منه.. أى أن تكون واضحاً فى التفكير والتعبير معاً . وليس لأجل أن تكون مفهوماً فقط ، ولكن لكي لا يساء فهم ما تكتبه . ولكي تكون واضحاً يجب عليك بذل مجهود أكبر ، وأحياناً يجب أن تكون أكثر شجاعة .

فأنت عين وأذن الناس كافة ، والطريقة التى ستقدم بها موضوعك هى الطريقة التى يراه الناس بها . وهم يصدقون ما يرونه إن هم وثقوا بك أنت ، أو بمعنى آخر هم يصدقونك فقط إن هم وثقوا بك . ومن هنا تأتى أهمية الوضوح .

ويذهب بعض الكتاب فى وجوب تحديد الوضوح إلى أنه يجب أن يشمل كل لفظ وكل تركيب ، وأن لا تكون هناك كلمة واحدة تستغلق على الفهم ، أو كلمة محيرة للذهن وألا يكون هناك تسامح ولا تساهل فى لفظ واحد ، وليس المطلوب أن يكون الأسلوب مجملاً ، وليس الهدف الأسمى أن يكون الأسلوب مفهوماً مع التخمين والحدس ، بل ينبغى أن يكون هذا الأسلوب مفهوماً بوضوح ، ولا مفر من أن يكون كذلك . ولا مكان للحجة التى يتعلل بها بعض االكتاب المبتدئيين بأن "هذا ليس هو المقصود بالضبط ، ولكنه قريب منه" ،

ولا لتحجج البعض الآخر بأنه ليس مكلفاً بأن يكتب ويعطى عقلاً في وقت واحد ، فمثل هذه التعلات التى تصدر لا تعبر إلا عن الكسل والفشل والقصور . ولا يغنى هؤلاء الذين يشفقون على أنفسهم من خوض غمار الصراع أنهم منجذبون إلى مزج الحقيقة بالخيال كى يجعلوا عملهم أكثر تشويقاً .

ونقطة البداية للوصول إلى الكتابة المؤثرة الواضحة تعد أمراً ذاتياً للكاتب ذاته ، وتتعلق بمدى فهمه لما يكتب عنه . فلا ينبغى ألا تقدم على كتابة أى شئ إلا إذا كان مفهوماً بالنسبة لك تماماً ، لأن من لا يفهم الشئ لا يستطيع أن يعبر عنه التعبير الواضح الصحيح.

ولهذا ننصح دائماً بأن تفكر قبل أن تكتب . فكر فى أثناء بحثك فى الزاوية التى ستكتب منها ، والعبارات التى ستعبر بها ، والأهم من ذلك كله أن يروق لك الموضوع . وأبدأ بتكوين الفكرة العامة فوق الورق . المهم هو أن تتفاعل مع كل ما هو مشوق وممتع فحين تنطلق الكلمات فوق سطح الورقة يجب أن تركز فى المقدمة على الأسلوب الذى ستتميز به ، وعلى وحدة الأرقام ، والعبارات التى تستشهد بها ، وعلى الصراع الذى يتألق داخل رأسك فى أثناء نمو الفكرة ، فهذا العنصر هو الذى استفز خيالك ، ولعله أيضاً يستفز خيال القارئ .

واجبك الأول هنا أن تكون صادقاً مع الفكرة ، وأن تخرجها بالدقة الواجبة كما هى فى نفسك ، سواء كانت الفكرة عسيرة أم يسيرة ، وسواء كانت بسيطة أم مركبة . وفيما يتعلق بالمعانى الواضحة التى تتطلبها الحياة اليومية فليس هذا بالشئ المجهد . أما إذا كان الأمر يتعلق بمعنى عسير أو فكرة عميقة تحتاج إلى تحليل أو تمييز ، فعندئذ لا يكون الوضوح والبساطة مترادفين . أى أنهما ليس شيئاً واحداً . فإذا أتى الكاتب بلفظ بسيط لفكرة مركبة فإن هذا اللفظ قد يزيد الفكرة غموضاً وتعقيداً ، وبدل أن يساهم فى توضيح التعبير فإنه يزيده غموضاً . ولذا فإن الكاتب مطالب ببذل مزيد من الجهد لاختيار اللفظ الذى يقتضيه المعنى بالضبط وذلك لضمان الوضوح . وهذا هو ما يقصد بوضوح الفكرة ، أو ما يسميه البعض كما يقول الدكتور " محمد كامل جمعه " بالتعبير الواضح القسمات .

وفيما يلى بعض القواعد التى تساعد على وضوح المعنى :-

١- تقديم الخلفية الكاملة عن الموضوع ، وما يرتبط به من حقائق ، وما يلزمه من شرح وإيضاح.. وتحديد أهميته وحجمه وعلاقته بالقارئ وتأثيره عليه ، ووصف الشخصيات المتصلة به والظروف المحيطة.. وأيضاً الربط بينه وبين الموضوعات أو القضايا المشابهة.. أو الربط بتطوراته التاريخية.. وذلك للمساعدة على فهم الصورة الحقيقية الكاملة للمشلكة أو القضية .

٢- البناء الفعال :-

وذلك بترتيب الكلمات فى جمل مبنية جداً.. تتوافر لها الصفات الآتية :-

▪ الوحدة :-

بمعنى أن الجمل والفقرات معاً تنطلق فى إطار وحدة واحدة ، أو فكرة رئيسية واحدة ، تنبثق منها أفكار فرعية.. وكل الجمل والفقرات تسير فى سياق الفكرة الأساسية.. والفقرة الرئيسية التى تتضمن هذه الفكرة الرئيسية هى الفقرة أو الجملة المفتاح.. وهى تأتى فى بداية النص أو نهايته.. أما باقى الفقرات فهى لتدعيم وحدة هذا البناء .

▪ الترابط :-

ويعنى أن تماسك الجمل والفقرات فى وحدة بناء منطقى مترابط العلاقات بصورة تساعد على تدفق المعانى وترابطها مما يشعر القارئ بالتواصل .

▪ التأكيد :-

وذلك للأجزاء المهمة لإعطاء طابع القوة.. ويمكنك التأكيد بالتكرار ، وبموضع الجملة.. فالجمل المهمة تأتى فى موضع أفضل من الجمل الأخرى . سواء فى البداية أو النهاية.. وكذلك التأكيد للوضوح ، يتم بتكرار كلمات معينة أو معانى معينة . ولكن إذا زادت التأكيدات عن الهدف المنشود أخل ذلك بقاعدة الإيجاز .

القاعدة السابعة :- المناسبة :-

وتعنى المناسبة موافقة اهتمامات القارئ.. فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما لقارئ محدد يحرص على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل بـه ، لكى تحقق كتابتنا الهدف المرجو منها.. وهذا القارئ لا يقبل على القراءة لنا إلا إذا وضعناه نصب أعيننا ، وتعرفنا على رغباته واهتماماته ومشاكله وآرائه واتجاهاته وردود الفعل المتوقعة منه.. فإذا عكست كتابتنا هذه الاهتمامات.. وأظهرت للقارئ الفوائد التى يحققها من التعرض لرسائلنا ، ساعد ذلك على ضمان اجتذاب القارئ ، واستجابته لرسائلنا.. حتى وأن كانت هذه الاستجابة محدودة .

وتتحقق المناسبة أيضاً بالايجابية.. فسهولة تنفيذ ما نحث القارئ على فعله.. وبيان مقدرته على ذلك.. والتوسل إلى ذلك بالكلمات الايجابية والمشجعة ، تجعله يقترب منا ويستجيب لرسائلنا.. أما أساليب التخويف والتنفير والتيئيس واستخدام كلمات لا، ولا يمكن ، وأبداً ، وعرض الصور السلبية ، فتشعر القارئ بعدم الراحة ، وتجعله ينفر منا ، وذلك مثلما يفعل بعض الدعاة عندما يتحدثون فقط ، عن النار والقبر وعذابه.. ويكثرون من كلمة لا.. لا يدخل الجنة من يفعل كذا ، ولا من يفعل كذا.. أو يكثرون من مدح الأسلاف.. وذم المعاصرين.. والتركيز على الهوة السحيقة بيننا وبينهم ، وأننا لا يمكن أن نفعل فعلهم ، أو نصل إلى ما وصلوا إليه.. فتكون النتيجة فقدان التأثير على القارئ .

أما العنصر الثالث للمناسبة ، فيتحقق من خلال التركيز على أنت ، بدلاً من أنا ونحن.. فالقراء عادة مهتمون بأنفسهم أكثر من اهتمامهم بنا.. وينجذبون أكثر لمن يبدى اهتماماً بهم وبمشاكلهم.. ولذلك فهم يقبلون على القراءة لنا عندما نخاطبهم بضمير المخاطب أنت، أو عندما يرون أسمائهم أو أسماء الشخصيات المحببة إليهم.. ولهذا السبب تهتم الصحف بالمحليات.. بالقضايا والحوادث والشخصيات المعروفة لنا ، والقريبة منا ، كأحد عوامل الجذب لزيادة توزيع الصحف.. على أساس أن حب الإستطلاع لدى الناس يدفعهم أكثر لمعرفة ما يدور فى البيئة الأقرب فالأقرب .

القاعدة الثامنة :- التأكيد :-

ويستخدم لإبراز معاني معينة ، أو للتأكيد على معان محددة ذات دلالة . ويتحقق ذلك للأسلوب من خلال وسائل عديدة منها :-

١- الكلمات ذات المقاطع القليلة - أو التى تنتهى بأصوات حادة مثل : التاء والكاف والجيم.. كما فى قوله تعالى ﴿ والسماء ذات البروج.. واليوم الموعود.. وشاهد ومشهود.. قتل أصحاب الأخدود ﴾ .

٢- استخدام الجناس ، لإعطاء الشعور بالقوة.

٣- اختلاف الإيقاع.. بوضع الجملة القصيرة بين عدة جمل طويلة.. فكسر الإيقاع يخلق الإحساس بالتأكيد .

٤- تغيير الترتيب الطبيعى للجملة من خلال التقديم والتأخير.. كأن يتقدم المفعول على الفاعل أو الفاعل على الفعل .

٥- استخدام كلمات مثل : قد ، وإن .

وينبغى استخدام أساليب التوكيد بحذر ، ولتحقيق أهداف محددة ، وبصورة لا تعطى طابع التكلف.. أما الإفراط فى استخدامها وبدون هدف محدد فقد يؤدى بنا إلى المبالغة وإلى فقدان ثقة القارئ وبالتالى عدم استجابته أو تفاعله معنا .

التخطيط للكتابة المؤثرة

إن الحرب كما قال نابليون فن لا ينجح فيه شئ ما لم نخضعه للإحصاء ونفكر فيه. وكما تصدق هذه المقولة على الحرب ، تصدق أيضاً على الكتابة المؤثرة.. فهي رحلة ذات هدف.. ولابد لها من تخطيط يجذب القارئ إليها ، ويربطها به ربطاً متيناً . والخطة التى يضعها الكاتب ، تبدأ من لحظة التفكير فى اختيار الموضوع المناسب ، وتجميع المعلومات اللازمة لكتابته . وفى نفس اللحظة أيضاً لا ينفصل الكاتب عن قرائه.. فيفكر فيمن سيهتمون بهذا الموضوع ؟ ولماذا ؟ وإلى أى مدى سيكون اهتمامهم به ؟.. وأيضاً ماذا يريد هو من كتابته ؟ .

ثم ينتقل الكاتب إلى مرحلة تالية ، وهى التفكير فى تكنيك الكتابة.. فيحدد أسلوب العرض ، وطريقة البناء اللغوى ، وأسلوب تسلسل الأفكار ، والملامح العامة للمقدمة والجسم والخاتمة ، وذلك قبل مرحلة التنفيذ الفعلى للكتابة .

وفى هذه المرحلة نلاحظ أن التكنيك يختلف باختلاف الموضوعات والأنماط المستخدمة للتحرير ، وباختلاف الجمهور . وأيضاً وفقاً للأهداف المحددة التى يهدف إليها الكاتب . كما تمتزج فى هذه المرحلة الأصول بالأسس ، والقواعد العلمية للكتابة المؤثرة بالخبرة والتجربة والممارسة والاستعداد الشخصى للكاتب . بالإضافة إلى المهارات المكتسبة ، وبخاصة فيما يتعلق بأسلوب الكتابة ، وطريقة عرض المعلومات ، بحيث يمكننا القول بأنه لا توجد طريقة محددة للكتابة ، بل طرق عديدة متنوعه ، وفقاً لقدرات الكتاب .

وهذا المستوى التخطيطى ينطوى على عمل ذهنى ، ويصبح عمل الكاتب هنا كما يقول "أوليفر شيلدون" ، هو أساساً المهمة الصعبة للجلوس والتفكير.. ويقول إن الأعمال الحديثة بصفة عامة تعانى إلى درجة كبيرة من إنعدام هذا التفكير . إذ أنه بالنسبة لبعض الناس يعتبر عبئاً غير محتمل . ورغم هذا ، فإن التفكير التأملى أساسى للكاتب ، إذ يساعده

على تصور الظرف الاتصالى ، والسيطرة على عملية الاتصال لتحقيق الأهداف المحددة من عملية الاتصال الكتابى .

وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها مايلى:-

١. تحديد الأهداف والأولويات .

٢. دراسة الجمهور .

٣. اختيار فكرة الموضوع .

٤. جمع المادة اللازمة .

٥. تحديد التكنيك الأمثل للكتابة .

وسنتحدث فيما يلى عن كل من هذه الخطوات بإيجاز وتركيز :

أولاً :- تحديد الأهداف :-

الأهداف لفظ يعبر عن الغايات التى توجه إليها جهودنا.. وهذا المبدأ من أهم المبادئ التى وصفها العسكريون للحرب.. ففى الحرب الأخيرة مثلاً ، كان للهدف عند الجندى معنى محدداً جداً.. فكان يعرف أن قدر كبيراً فى التفكير والتخطيط يجب أن يترجم إلى جهود لبلوغ هذا الهدف.. وأن النجاح فى بلوغ هدف ما ، له أثره فى باقى العمليات، وهذه بدورها لها أثرها على النتيجة النهائية للحرب .

ومن المسلم به أن لكل نشاط من الأنشطة الاتصالية غرضاً محدداً ، يطلق عليه اسم المقصد أو الهدف.. فلا معنى لنشاط لا هدف له ولا مقصد .

والاتصال الكتابى بطبيعة الحال نشاط هادف.. فنحن لا نكتب لمجرد الكتابة أو للعبث. فعندما نعد تقريراً ، أو نبعث برسالة شخصية أو إدارية ، أو نعد حديثاً إذاعياً ، أو نكتب مقالاً.. فنحن نكتب أساساً لتحقيق أهداف محددة .

وهذه الأهداف المباشرة للنص الذى تعده هى فى الأساس جزء من أهدافنا الخاصة.. وجزء فى الوقت نفسه من الأهداف العامة للمنشأة أو الجهة التى تمثلها ، أو تعمل فى نطاقها.

ويقوم مبدأ الأهداف على حقيقة ثابتة.. وهى أن كل شئ يخلق مرتين.. مرة فى عقولنا ومرة على أرض الواقع.. فالمهندس قبل أن يبنى منزلاً فهو يقيمه أولاً فى عقله بجميع تفاصيله ، بتخيل شكله الخارجى ، ونظامه الداخلى ،وعدد غرفه وأدواره قبل أن يبدأ البناء.. وكذلك الفنان يتخيل الرسم أولاً، ثم ينفذه.. وعملية التخيل هذه سمة أساسية للإنسان ، إذ بالخيال يستطيع أن يحلق بعيداً ، ويتصور أشياء وعوامل لم تتحقق بعد ، ثم يسعى إلى تحقيقها .

وهذا التخيل يساعدنا على تحديد الأهداف التى نسعى إلى تحقيقها.. وعلى تحديد مدى إمكانية تحديد هذه الأهداف . وما إذا كانت إيجابية أم سلبية ، ومدى موافقتها لاحتياجات الناس ، وتلبيتها لاهتمامامهم.. وأيضاً مدى موافقتها للعادات والآراء السائدة وميول الجماهير المختلفة التى يراد التأثير فيها، وأساليب التفكير الاجتماعى والاقتصادى السائدة .

فنقطة البداية لممارسة النشاط الكتابى أو أى نشاط اتصالى آخر ، هى أن نبدأ بالإجابة عن سؤال هو :- ماذا نريد ؟.. والإجابة عن هذا السؤال هى التى ستوجه مختلف أوجه نشاطنا التالى ، وستحدد لنا قدر النتائج التى نحصل عليها .

ثانياً :- تحديد الجمهور :-

عندما تفكر فى وضع خطة لموضوعك ، فأنت تفكر فى العلاقة بينك وبين قرائك أساساً.. فى مدى إحساسك بهم ، وإحساسك بنفسك ، وبأفضل كيفية لإعداد الرسالة .أو بمعنى آخر ، تحدد كيف تكتب إليهم ؟ .. وكيف تضع نفسك فى رؤوسهم ؟ . وتعرف ما يحتاجون لمعرفته ؟ . وسواء أكان قارئك شخصاً واحداً ، كما يحدث عندما تكتب تقريراً أو خطاباً أو مذكرة ويقرأها المسئول.. أو كان قارئك عشرات أو مئات الأشخاص ، أو كانوا آلاف أو عشرات الألوف.. فأنت فى الواقع لا تخاطب كل هؤلاء ، وإنما تخاطب كل

شخص على حدة . على الرغم من أن كثيراً من الكتاب حينما يكتبون ، يكتبون بصيغة الجمع . وكما لو كانوا يخاطبون الكثير من الناس.. وهذا من شأنه التأثير على طبيعة علاقتك بقارئك.. فالقارئ عموماً يهتم بما يؤثر فيه.. والذى يؤثر فيه هو الذى يبدو قريباً منه.. ولهذا ينبغى أن نشعره بخصوصيته من خلال لغة التخاطب التى تقربنا منه ، وتبعدنا عن التعامل الرسمى معه .

ومعرفة الجمهور لا تؤثر فقط فى تحديد لغة التخاطب.. ولا فى اختيار اللغة التى تجعله قريباً منا ، وإنما تؤثر أيضاً فى تحديد المضمون الذى سنقدمه ، والكيفية التى تجعل هذا المضمون يؤثر فى حياتهم . ويلبى احتياجاتهم الحقيقية .

فالجمهور أهم متغير فى عملية الاتصال عامة ، والاتصال الكتابى خاصة.. وإذا لم يكن لدينا فكرة جيدة عن طبيعته العقلية والعاطفية وخصائصه الأولية ، فسوف يحد ذلك من مقدرتنا على التأثير والإقناع ، مهما كانت قدراتنا الاتصالية ، ومهما أحسنا اختيار الوسيلة.

فنحن نرسل فقط.. أما فاعلية الاتصال فتتوقف على كيفية استقبال الجمهور لرسالتنا وكيفية إدراكه وتفسيره لها.. وكيف سيتصرف بإزائنا ؟. وهل سيتفاعل معنا ويقبل علينا ؟ أم سيقطع الاتصال وينصرف عنا ؟ .

والإجابة عن هذه الأسئلة تحتاج إلى مزيد من المعلومات عن الجمهور ، وإلى تحليله تحليلاً موضوعياً ، والتعرف عليه ، من حيث أهدافه واتجاهاته ونوعيته ولغته وعاداته ودوافعه وخصائصه الشخصية والنفسية والإقناعية .

ومعرفة الإجابة على هذه الأسئلة ، يعنى أن هناك محاولة جيدة منا لفهم الجمهور والتعاون المستمر والخلاق فى علاقتنا به.. فليس من المعقول أن نطلب من الناس أن يفهمونا ، قبل أن نبذل قصارنا جهدنا لمحاولة فهمهم أولاً.. إن هذا التفاهم المشترك يعد الخطوة الأولى للتواصل وللتأثير فى الآخرين .

ثالثاً :- اختيار فكرة الموضوع :-

اختيار الفكرة فى مجالات الاتصال الإدارى أو الروتينى ليس مشكلة.. فمتطلبات العمل ومستلزماته ومشكلاته ووقائعه هى التى ستمدنا بأفكار لأنماط الاتصال الكتابى سواء كنا سنكتب مذكرة أم شكوى أم تقريراً . أم تعليمات... الخ .

أما في مجالات الكتابة الإبداعية والإعلامية ، فإن الحصول على الفكرة يعد مشكلة أساسية تقتضى من الكاتب والصحفى أن يقدح ذهنه للحصول على الفكرة التى تصلح لكى تتحول إلى مادة للكتابة.. وتتطلب هذه العملية من كل منهما أن يكون فى أشد حالات يقظته وإعماله لفكرة ولجوارحه ولكل إدراكه الواعى والكامل بكل ما يدور حوله . وحالة الحضور الذهنى هذه تمكنه من رصد المناخ العام الذى يحيط به والتعرف عليه .

لا يلزم بالضرورة أن تكون مفكراً عميقاً أو عبقرياً لكى تبتكر أفكاراً جديدة.. يلزم فقط أن تكون مفتوح العينين والأذنيين لكل ما يدور حولك.. إن الناس الذين تلتقى بهم هم مصدر الكثير من الأفكار . ومن الضرورى جداً لكل إنسان يسعى لابتكار أفكار جديدة وجيده أن يعمق علاقاته بمختلف أنواع البشر.. وأن يحسن الاستماع للمناقشات والأحاديث والندوات ، وأيضاً لمحطات الإذاعة ، وأن يحسن مشاهدة برامج التليفزيون والكمبيوتر وقراءة الصحف والمجلات والنشرات والكتب والمصادر المطبوعة المختلفة .

لا شك أنك لو أمسكت بورقة وقلم وكتبت الآن أفكاراً تصلح للكتابة لدونت عشرات الأفكار.. ولكن هل كل هذه الأفكار تصلح للكتابة ؟.. إن هذا يعنى أنك محتاج لتقويم هذه الأفكار بنفسك لاختيار الأكثر صلاحية منها.. ونحن نقوم الأفكار عادة وفقاً لمعايير عديدة . فهناك المعايير الخاصة بالفكرة ذاتها :- مثل الفورية.. والمحلية والضخامة والشهرة.... الخ وقد تناولتها بالتفصيل " كتب التحرير الصحفى " .

ومعايير خاصة بالعوامل البيئية المحيطة بالفكرة الإعلامية ، كالنظام السياسى والاقتصادى والاجتماعى والثقافى والحضارى ، والظروف الخاصة بمؤسسة النشر نفسها . وعوامل خاصة أخرى ، مثل كثرة تناول الفكرة وقدمها من الناحية الزمنية ، وعدم كفاية

مصادرها ، وعدم تميزها ، وعدم اتفاقها مع خبرة الكاتب أو اتجاهاته ، أو لنقص المعلومات المتوافرة عنها .

وعلى الرغم من أهمية المعايير السابقة ، إلا أنه معيار الأهمية بالنسبة للقراء يعد أهمها جميعاً.. فلكى تكون الكتابة مؤثرة يجب أن ترضى احتياجات القراء . وفى إطار ذلك يحدد الكاتب نوعية المعلومات التى سيضمنها رسالته وتلك التى سيهملها.. وعلى هذا فإن مجال المضمون فى الوثيقة أو النص سيتحدد وفقاً لهدف الكاتب ،ولأهداف الجمهور ، ولأهداف المؤسسة أو المنشأة . وأيضاً وفقاً للوقت المحدد للكتابة ، وللمعلومات المتوافرة .

وعلى أية حال ، فإنه كلما توافر للفكرة أكبر قدر من هذه المعايير كانت أقرب للاكتمال وقابلة للتنفيذ .

ومن الضرورى هنا أن نشير إلى أهمية تفاعل الكاتب مع الأفكار التى اختارها ، وذلك من خلال التفكر فيها وتأملها ومزجها بخبراته وتجاربه وثقافته ، كمدخل لاقتناعه هو شخصياً بها . وحتى تخرج من ذهنه متوثبة مليئة بالحياة والحيوية.. وتحمل الفكرة فى ذاتها تعبيرها المثالى ، مثلما تتضمن البذور مكوناتها وخصائصها ، وكما تختلف النباتات التى تنتجها هذه البذور من حيث أوراقها وثمارها وزهورها وطعومها ،وفقاً لأنواع هذه البذور، فكذلك الأفكار ، تحمل فى ذاتها تعبيرها المثالى .

ومن هنا تتضح طبيعة العلاقة بين الفكرة والأسلوب ، وبين نوع الفكرة أيضاً والأسلوب الذى تقضيه . فالفكرة بطبيعتها تحدد لنا نوع الأسلوب الذى ترتضيه وذلك كما سيتضح لنا مما يأتى .

الفكرة والأسلوب :-

إن جهد الكاتب ليس موجهاً ليخلق لنفسه أسلوباً ، ولكن ليحقق المطالب التى تقتضيها طبيعة فكرته حتى تخرج كياناً مكتملاً .

ولذلك فنحن عندما ننظر إلى الأسلوب نجد أنه لا يمكن اعتباره شيئاً منفصلاً عن الفكرة ، وليس شيئاً يضاف من الخارج . وما قد تتطلبه الفكرة لتخرج إلى عالم الألفاظ فهو شئ كامن ينبئ عن نفسه حال ظهوره .

إن الأسلوب هو الفكرة مجرداً من الزيادة أو النقصان ، ومعروضاً فى قوته الأصلية وجماله . فالصدق فى التعبير هو أساس كل جمال تعبيرى . بمعنى أن تتوائم الفكرة مع التعبير ويتفقان ويكونان كلا متكاملاً .

فالفكرة هى جوهر الاتصال الكتابى ومادته . واللغة ليست فقط الوعاء الذى ينقل الفكر أو الوسيلة التى نستخدمها لنقل الأفكار ، ولكنها الوعاء والفكرة معاً ، أى أن اللغة والتفكير شيئان مرتبطان إلى أبعد الحدود ويتعذر فصلهما . وهذه النقطة أصبحت حقيقة عملية اتفق عليها خبراء علم اللغويات منذ أكثر من عقد من الزمان بعد أن سادت نظريات سابقة تفيد بأن الفكر أو التفكير شئ ، واللغة شئ آخر .

وواقع ممارساتنا الإعلامية يعكس هذا الارتباط ، فالخبر الذى نقرأه أو المقال ، أو التحقيق ليس نصاً نهائياً ولكنه نتيجة مستويات متالية من التنقيح والتكرير والنمو ، وإذا تذكرنا عدد المسودات التى مزقناها لكتابة هذا المقال أو الخبر ، ومرات الحذف والتنقيح وإعادة الترتيب حتى تبلورت أفكار المقال أو التحقيق ولغته وفى المساحة والوقت المحددين ، لاتضح لنا أننا نكتب لنفكر بطريقة خاصة ، ثم نفكر لنكتب وهكذا.. إلى أن تتم بلورة النصوص فى أفضل صورة ممكنة .

فهناك مستويات للكتابة ترتبط بدرجة وضوح الفكرة وتبلورها ، وإننا نتدرج من مستوى إلى مستوى من خلال التنقيح والتصحيح حتى تتبلور الفكرة واللغة معاً ، فنتقدم بالخبر أو التحقيق أو المادة الإعلامية إلى سكرتير التحرير ، أو الرئيس المسؤول عن التحرير النهائى أو الصياغة النهائية ، فيعيد الصياغة مرة أخرى لإزالة أى جملة غامضة تحتمل الإلتباس ، ويختصر إن لزم الأمر ، ويراجع صحة الحقائق والوقائع ، أى يقوم بمراجعة الصياغة ، لجعل الموضوع منسجماً ومتوافقاً مع أسلوب الجريدة ، وللمحافظة على المستوى الرفيع للتعبير الذى تلتزم به الجريدة . ويقوم المصحح بذلك بعمليات أخرى من التنقيح

والتصحيح لبلورة الفكـرة واللغـة ، حتى تصبـح المادة الإعلاميـة واضحـة ومؤثـرة ، وفى متناول فهم أغلب القراء. ولذلك فإن المحرر الناجح هو المحرر الذى ينجح فـى الكتابـة بلغة صحيحة لا تحتاج إلى عملية تحرير ، أى ينجح فى التفكير والتعبير عن الفكرة بلغـة مفهومـة للقارئ ، وفى الشكل الصحفى المناسـب لتحقيـق أهـداف الجريـدة مـن الصـدور وأهـداف سياستها التحريرية .

وهـذا المستوى للتعبـير يسـمى بالأسـلوب الصحفـى ، أو لغـة الصحافـة ، أو الكتابـة الصحفية. وتختلف هذه الكتابة عن الكتابة العلمية التى تعتمد على المصطلحـات العلميـة أو الفنية التى قد لا يفهمها إلا أصحاب التخصص الدقيق . كما تختلف عن مستويات الكتابـة الأدبية التى تعتمد على الخيال والبلاغة والاستطراد ، وتتوجـه إلى قـارئ يبحـث عـن المتعة الجمالية والفكرية .

فالحقائق واحدة داخل كل من العالم والأديب والصحفى . وكل منهم يعبر عنها بطريقـة مختلفة . فالأول يعبر بطريقة نظرية ، والثانى يعبر بطريقة جمالية ، أما الثـالـث وهـو الصحفـى فيعـبر عنهـا بالأسـلوب العلمـى المتـأدب ، أو مـا يسـميه البعض باللغة الوسـطى ، أو لغـة الصحافة ، أو الأسلوب الصحفى الذى يفهمه قارئ الصحيفة العادية .

وفى هذه المستويات الثلاثة للتعبير فنحن نعبر عن الفكر عن طريق الأصوات اللغويـة ، ونستخدم اللغة كما يقول العالم الأمريكي "سابير" كوسـيلة لتوصيـل الأفكـار والانفعـالات والرغبات عن طريق نظام من الرموز التى يستخدمها الفرد باختياره .

ولهذا فإن العلاقة بين الفكرة وأسلوب التعبير نجدها واضحة فى أحـدث تعريـف للغة . ذلك التعريف الذى وضعه العلامة "جسبرسن" فـى كتابـه "فلسـفة النحـو" يقـول : تكمـن روح اللغة فى نوع النشاط الإنسـانى . نشاط من جانب فرد يجد فـى إفهام نفسـه لشـخص آخر . ونشاط من جانب هذا الشـخص ، بغرض فهـم مـا يجرى فـى ذهـن هـذا الشـخص الأول.

أنواع الأفـــــكار :-

والأفكار أنواع عديدة ، ولكل نوع منها طريقته المميزة فى العرض والأسلوب المميز.. والتعرف على هذه الأنواع ، يساعدنا ونحن نختار الأفكار التى سنقيم عليها بناءنا الكتابى .

وقد أشار الدكتور محمد ادهم فى كتابه "الفكرة الإعلامية" إلى أنواع عديدة منها أهمها:-

١-الفكرة العرضية :-

وهى من أشهر الأفكار المستخدمة فى مجالات الإعلام المختلفة . وتتجه إلى زوايا وجوانب العرض المباشر . أى أن المحرر عندما يضع يده عليها فإنما يهدف عن طريقها إلى عرض الشئ أو المكان أو الحادث أو الوقائع أو التفضيلات أو القضايا... الخ . ومن ثم فهى نوع تقريرى وتسجيلى . وتنتج إعلامياً فى قوالب التقارير المصورة .

٢-الفكرة الوصفية :-

وهى شبيهة بالفكرة السابقة وتتجه إلى نفس مجالاتها ، وتدور فى نفس دوائرها الصحفية ، مع تدخل أكثر درجة وأشد إيجابية من جانب العنصر البشرى الذى لا يكتفى هنا بعمليات الرصد والتسجيل والنقل التقريرى والوثائقى فى بعض الأحيان ، وإنما يتدخل ليقدم الوصف المشرب بفكره الإعلامى وبنظرته الخاصة . مع قدر أكبر من الايجابية للكاميرا للمساعدة على نقل التعبير ، وخاصة عندما يخرج إلى الشواطئ والصحارى والأحياء الشعبية والأماكن التاريخية والمناسبات الدينية ليصف ما يجرى من أحداث ووقائع ، فتكمل الكاميرا وصف ما تضمنه التقرير.

٣-الفكرة النقدية :-

والفكرة هنا تتجه بالمحرر أو كاتب المقال إلى تخطيط وتنفيذ الموضوعات والمقالات والتحقيقات والأحاديث الصحفية التى تميز بين الخطأ والصواب ، وتقول للمحسن أحسنت وللمسئ أسأت . مستخدمة فى ذلك روح النقد الصحيح .

٤-الفكرة المقارنة :-

وهى فكرة عالية الكفاءة ، شديدة الحساسية ، تحتاج إلى عقلية إعلامية متمرسة وخبيرة ومثقفة أيضاً . فليس كل من يفكر إعلامياً يستطيع أن يدعم حاسة المقارنة عنده والتى تتصل اتصالاً وثيقاً بملكة النقد كما تؤكدها الخلفيات الثقافية والاتصالية فى ذهنه فليس باستطاعة الإعلاميين كما يقول الدكتور محمود أدهم الوصول فى جميع الأوقات إلى أعمال إعلامية كاملة قائمة على فكرة المقارنة . وإنما تتدخل بشكل أو بآخر . ويجرى تطعيم التحقيقات والأحاديث والمقالات بها عندما تسمح الظروف والمادة نفسها بذلك . وتتمثل هذه الموضوعات فى تلك التى تقارن بين عهدين ، أو زمانيين ، أو حادثتين .

٥-الفكرة التاريخية :-

وهى الفكرة التى تتخذ من التاريخ وأحداثه وأشخاصه وقضاياه ووثائقه وكتبه وأماكنه موضوعاً لها يجذب العقول ويشد انتباه القراء . ويقدمها من خلال نظرة تبين معنى التاريخ وفلسفته . وتساعد فى الكشف عن وقائع وأحداث جديدة . وهذه الأفكار تحتاج من المحرر استعداداً خاصاً وثقافة تاريخية . ومن أفضل القوالب لعرضها قالب التقرير والتحقيق الصحفى . ومن أمثلة هذه الأفكار ، الأفكار الخاصة بالاحتفال بالمناسبات والذكريات التاريخية ، والعرض التاريخى لكيفية حدوث أحدث معينة .

٦-الفكرة التوجيهية :-

وهذه الأفكار تتناول التوجيه والدعوة لعمل شئ محدد . كالحد من الإستهلاك أو تنمية الإدخار ، أو للمشاركة فى برامج خدمة المجتمع . وهى تخدم أهداف العامة ، وتبرز أكثر فى المقالات الافتتاحية والتحقيقات الصحفية وموضوعات الخدمات والتوعية الجماهيرية .

رابعاً :- التخطيط لجمع المادة اللازمة :-

نحن لا نكتب من فراغ ، وإنما في إطار ما يتوفر لنا من معلومات . ومن خلال عمليات إعمال الفكر أو التفكير التأملي والاستنباط والاستقراء والقياس نستخلص وجهات النظر.. أو بمعنى آخر نقدم الرأى أو الإضافة الجديدة.. وقد نمزج الرأى بالخبرة.. سواء خبراتنا نحن أو الخبرات المستقاة عن الآخرين.. وفي كل الأحوال ، تحكمنا طبيعة مادتنا.. من حيث الوفرة والتنوع والاكتمال والنضوج.. ومن حيث قدر الاهتمام الذى نوليه لأفكارنا ، والوقت الذى نخصصه لانضاج هذه الأفكار . ولهذا فنحن ككتاب نختلف وفقاً لهذه الاعتبارات في قدر كتاباتنا ،وقدر الاهتمام الذى يوليه قراؤنا لنا.. فالقارئ المرهف يشعر بالكاتب المجيد ويتجاوب معه ، أما الكاتب المتسرع فلا يكاد يوليه اهتماماً ويمر على كتاباته مرور الريح دون أن يسمح لها بأن تترك أثراً يذكر .

وهذا يدعونا للتأكيد على أهمية الإجادة.. فبعد الإجتهاد في اختيار الفكرة وتعميقها.. يجب أن نتوقف برهة ونتساءل عن مصادر جمع المادة اللازمة.. ما هي ؟ .. وأيها أكثر أهمية وأكثر مصداقية وقيمة ؟ .. وليست هناك حدوداً نتوقف عندها إلا حد الامتلاء والرضى.. والمصادر التى تتوافر لنا حالياً على قدر كبيرة من الثراء والتنوع . فهناك المصادر التقليدية : كالخبراء والمسئولين والأفراد العاديين.. والدوريات والكتب ووسائل الإعلام والنشرات والإحصائيات والدراسات والبحوث.. وهناك المصادر الحديثة كمراكز المعلومات وشبكات المعلومات كالإنترنت والمعلومات المسجلة على ديسكات الكمبيوتر وأسطوانات الليزر .

ومشكلتنا الأساسية ليست في مجرد الحصول على المعلومات اللازمة للكتابة المؤثرة.. وإنما في وزن وتقييم وتقدير هذه المعلومات.. حتى لا نخرج منها بشئ متناقض أو مشوش أو غامض فتفقد كتاباتنا ما نريده لها من دقة ووضوح وموضوعية.. ووزن المعلومات وتقديرها يقتضى منا في هذه المرحلة التعرف على نوعيتها.. فما نحصل عليه من معلومات من المصادر المختلفة لا يخرج الأشكال الأربع الآتية :-

١. حقائق .

٢. بينات " شواهد وأمثلة " .

٣. أرقام وإحصائيات .

٤. موضحات : كالصور والجداول والرسوم البيانية والهندسية .

- الحقائـــق :-

وهى الأفكار والآراء والنتائج والتطورات المتحصلة نتيجة جهـود الآخريـن.. والبحث عنها يحتاج إلى جهد كبير.. لكنه ضرورى للكتابة فلا يمكن أن يتحقق الإقناع للكاتب ما لم يلم بجميع الحقائق المتعلقة بالموضوع الذى يتناوله.. وأن تكون هذه الحقائق مقررة ومعتمدة وأمينة ومتكاملة .

وقد تختلف هذه الحقائق باختلاف وجهات النظر المؤيدة والمعارضة فكل يؤيد فكرته بحقائق يدافع عنها.. ولذلك فإننا نقف فى كثير من الأحيان فى حيرة من الأمر ولا نعرف ما الحقيقة.. بل إن الإنسان مازال يكافح منذ ظهر إلى الوجود للوصول إلى الحقيقة.. ولا يمكن القول بأنها مطلقـة.. وإنما هى نسبية بالقياس إلى الزمان والمكان والظرف والحال.. وهذا يعنى أن ما نعتبره حقيقـة ليس إلا مجرد تقديرات لاحتمالاتنا على أساس البينة المتوافرة لدينا فى تلك اللحظة .

وهذا يدعونا للتأكيد على ضرورة الإلتزام بالدقة والتجرد والتحوط قبل أن ندعى أننا نعرف شيئاً على سبيل الجزم والتأكد .

على أننا ينبغى أن نكون متأكيدين عندما يكون لنا الحق فى أن نكون متأكدين.. وحينما توجد مسائل خلافية فلنلتزم جانب التواضع ونستعمل عبارات أكثر حياءا على غرار أن البينة تدل على أن هذا أو ذاك ربما يكون هو واقع الأمر.

وعلى أية حال . فليس بين يدينا ميزان الذهب ليرشدنا فى كل حالة ، ويميز لنا هذه من تلك.. وإنما فى وسعنا وبكل بساطة أن نحاول أن نتلافى أمرين متطرفين :-

• أولهما : التقبل الجزافي بلا فحص ولا نقد ولا تمحيص ومن ثـم القفـز إلى نتـائج أو أحكام نهائية مما توافر لنا من معلومات دون أى تمحيص .

• وثانيهما : الغلو فى الارتياب والتشكك ومن ثم رفض أى معلومات تتاح لنا رغم ما قد يبدو من صحتها .

وأخيراً فإن ما يجب علينـا أن نتمسـك بـه هـو ألا نلقى الكـلام علـى عواهنـه دون إحسـاس بمسئوليته الفعلية ، وإنما علينا أن نتقصى ونبحث فى حقيقة أو احتمـال صحـة هذه الآراء وحقيقة البيانات أو الأدلة والشواهد التى نعتمد عليها فـى إثبـات صحـة مـا نقدمه من آراء .

• البيانات " الشواهد والأدلة " :-

الشواهد والأدلة التى نتحصل عليها من الوثائق والمصـادر المختلفـة تحتـاج إلى قـدر كبير من التيقن والتثبت.. وهذا يعنـى أنهـا جميعـاً ليسـت بـالضرورى صحيحـة . ولهـذا فنحن فى حاجة إلى قدر من الحذر والحيطة فى تصديق ما نحصـل عليـه مـن معلومـات.. حتى تتوافر لنا البينة التى تدعم هذه المعلومات.. وذلك حتـى لا نقـدم للقـارئ أحكامـاً نهائية فى قضايا أو مشكلات تفتقر إلى الدليل .

• الأرقام والإحصائيات :-

يعتمد الصحفيون والكتاب بصفة عامة على المقولة التـى تقـول "إن فـى وسـعك أن تبرهن على شئ بالأرقام " وذلك بناء على افتراض مسبق ، وهو أن الأرقام لا تكـذب.. وهذا غير حقيقى.. فالأرقام أو الإحصاءات قـد تكـون كاذبـة.. وذلـك إذا اسـتعملناها استعمالاً خاطئاً أو غافلاً.. وأيضاً عندما نستخدمها لاستخراج دلالات أكثر مما تتضمنـه هذه الأرقام ، أو عندما نخرج منها بتعميمات نهائية وقاطعة .

ومسئولية الكاتب هنا هى الدقة.. فقبل أن يعتمد على الإحصاءات المتوافرة له يجب أن يضع فى اعتباره ، حجم العينة ومجتمع البحث ومفردات البحـث وأدواتـه.. ومـدى

دقة الكلمات المستخدمة فـى استمارة البحث وحجم الخطأ المسموح بـه فى العينة وطريقة البحث ودقته وحدود التعميم من النتائج المستخدمة .

إن أخطاء الاستنتاج في الإحصاءات كثيراً ما يغفل أمرها بسبب اللغة الحسابية التى تعرض بها الإحصاءات.. فالسحر الذى تنسجه الأرقام وتضفيه على البيانات غالباً ما يحول بيننا وبين رؤية الأخطاء التى تنطوى عليها المحاولات.. وما أكثر من يستغلون هذه الحقيقة ، ويعرضون بيانات مدعمة بالإحصاء لكى يروجوا دعايات مغرضة.. بدلاً من تقديم معلومات واضحة .

ومن هنا تأتي مسئولية الكاتب فـى التزامه الدقة والحذر ، وعدم الانسياق أمام الأرقام والإحصاءات ، وذلك حتى يستوثق بنفسه ويطمئن إلى صحة هذه البيانات وإمكانية الاعتماد عليها لتأكيد فكرته .

وعلى أية حال فإن الكاتب فى بحثه عن الحقيقة يحتاج إلى أن يفكر كعالم.. فهو يبحث عن الحقائق من المصادر التى يعتمد عليها ، ويحسم تحيزه ويزن كل من الآراء المؤيدة والمعارضة للوصول إلى نتائجه . كما أنه يتسم بالحذر حينما يتعامل مع البيانات الشفوية ومع البيانات الإحصائية وهو فى كل هذا يبحث ويفكر وينقب ويزن.. ويتأكد. وحينما يصل إلى رأى يدعمه بالأدلة والأسانيد والبيانات الدالة على صحته.. كما أنه لا يركن إلى نتيجة وصل إليها ، وإنما يواصل فحصها واختبارها باستمرار ليتأكد من أنه لم يرتكب أخطاءاً .

وبهذه الطريقة المنهجية فى التفكير وفى اختبار المعلومات يرقى الكاتب إلى مرتبة القيادة والتوجيه لمجتمعه ، ويصبح مؤهلاً للمكانة التى سوف يرفعه إليها مواطنوه لصدقه وثقته وأمانته .

- الموضحات :-

وهى عبارة عن الصور والرسوم ورسوم الكاريكاتير والجداول والخرائط والرسوم البيانية والهندسية والأشكال المختلفة . والتخطيط لاختيار هذه الموضحات يبدأ من لحظة

الاستقرار على الفكرة.. ويستحضره الكاتب معه أثناء عملية جمع البيانات باعتبارها عملية أساسية مكملة للتعبير اللغوى ، وبدونها تفقد الكتابة المؤثرة أهم مقوماتها . ولا يتسع المقام هنا للحديث عن شروطها ووظائفها ، ولا عن شروط كتابة التعليقات عليها.. ويمكن الرجوع لاستكمال هذه المعلومات فى المؤلفات الخاصة بذلك (أنظر الأسس العلمية لكتاب الرسائل الجامعية للمؤلف) .

إن ما يعنينا هنا هو إدراك أهمية الصور والرسوم والأشكال التوضيحية وذلك منذ بداية التفكير فى الفكرة ، وعند جمع المادة ، وأثناء الاستعداد لكتابتها ، حتى نتوازن فى التعبير عن الفكرة بالأسلوب الأمثل . فاللغة التصويرية هنا خطوة أساسية لضمان التأثير لكتاباتنا ،خاصة وأن الصورة كأحد أشكال اللغة التصويرية قد تعدل ألف كلمة كلمة أو أكثر .

خامساً :- تحديد التكنيك الأمثل للكتابة :-

التكنيك أو الطريقة التى تستخدم بها الرموز اللغوية فى التعبير وطريقة ترتيب الأفكار ينتج عنها ما اصطلح على تسميته بالأسلوب.. فالأسلوب هو طريقة اختيار الألفاظ وترتيبها فى شكل له أثره وطابعه .

وبالنسبة للكتابة المؤثرة ، هو فن تحويل الأفكار والأدلة والمشاعر والاتجاهات إلى مادة واضحة ودقيقة ومفهومة .

وشخصية الكاتب لا تتكامل إلا بتوافر عنصرى الفكر العميق والأسلوب السلس. والمشكلة التى تواجه كثير من المفكرين هى افتقاد الأسلوب الانسيابى المناسب.. وتعنى الانسيابيه هنا حركة الجمل والكلمات والأفكار على نحو متابع دون تحذلق أو تباطؤ .

والكاتب حينما يكتب ، حتى وهو يسلى القارئ ، فهو مسئول عن الارتفاع بمستوى وعى القارئ وإدراكه وإثراء وجدانه وتنمية ثقافته.. وكما هو مطالب بوضوح الفكر وتسلسه مطالب أيضاً بوضوح الأسلوب وجماله بالقدر الذى يساعد على الوضوح وييسر عملية الفهم .

وتخضع الكتابة المؤثرة لأسس ومبادئ تنبع من خصائص نمط الكتابة المستخدم وحقيقة الأهداف التي يسعى لتحقيقها وطبيعة الجمهور الذي نتوجه إليه بمادة محددة لتحقيق أهداف محددة في وقت محدد . ووفقاً لقدرات الكاتب وخبراته وتجاربه واستعداداته الشخصيه .

وهذه العملية الاتصالية المتكاملة تهدف في جوهرها إقناع القارئ وتحقيق رضائه عن المادة الواردة بالنص الكتابي.. وهذا لا يتأتى دون الإلتزام بأسس ومبادئ نقدمها للكاتب المبتدئ حتى يصبح له تكنيكه الخاص.. فالكتابة في ظننا عادة يكتسبها الكاتب وينميها بالمران في إطار ما لديه من استعداد ويستخلص بعد ذلك لنفسه طرق ممارستها .

ويتضمن تحديد التكنيك الأمثل للكتابة مجموعة من الخطوات هي :-

١- تحديد بؤرة الارتكاز للموضوع .

٢- تحديد أساليبه الخاصة لضمان الوحدة للموضوع .

٣- تحديد قوالب البناء الفني للموضوع .

٤- تحديد الأسس العلمية للتحرير والصياغة الأسلوبية والعوامل المؤثرة فيها .

٥- المراجعة والتقويم .

وسنتحدث فيما يلي بإيجاز عن كل من هذه الخطوات .

١-تحديد بؤرة الارتكاز للموضوع :-

قبل أن نشير إلى بؤرة الارتكاز يستحسن أن نتحدث أولاً عن زاوية الموضوع.. فلو افترضنا أنك ستكتب مقالاً عن قضية الإسكان.. عليك أن تحدد أولاً الزاوية التي ستتناولها في مقالك ، فأمامك عشرات الزوايا للكتابة في هذا الموضوع.. مثلاً قد تتكلم عن مشكلة ضيق الأرض الزراعية.. أو عن المدن الجديدة في الصحراء ، أو عن إسكان الشباب ، أو عن ارتفاع أسعار الإيجارات وشقق التمليك.. أو عن مشكلات الحديد أو الأسمنت ، أو مشكلة إنهيار المباني . وقد تناقش المشكلة من زاوية الأبعاد الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية.. المهم أنك تختار الزاوية الجديد كفكرة أساسية وتقيمها وفقاً

لمعايير التقويم السابق الإشارة إليها ، ثم تبدأ فى عملية جمع المادة المتعلقة بها من المصادر المختلفة . وفى ضوء هذه المادة تتحدد لك الأفكار الفرعية المتصلة بموضوعك.. وتتوافر لك المعلومات والأمثلة والأدلة والشواهد والموضحات المختلفة التى انتهيت إليها من عملية التنقيب.. وفى ثنايا ذلك سيتضح لك الأسلوب الأمثل للعرض : هل تستخدم أسلوب الوصف أم أسلوب القصة أم أسلوب الحوار أم أسلوب التقرير لتقديم مادتك.. وتحديد الأسلوب الأمثل سيتوقف على طبيعة موضوعك وجمهورك وأهدافك من الاتصال .

وحتى هذه اللحظة مازالت الأفكار التى لديك عن مقالك مجموعة أفكار متناثرة غير مرتبة مختلفة فى الأهمية.. وتظهر من ثم لنا مشكلة إيجاد محور إرتكاز أو بؤرة أو فكرة رئيسية.. تعتبر الموجه والهادى لنا فى ترتيب باقى الأفكار وتقديمها بالصورة التى تدعم بها هذه الفكرة الرئيسية أو البؤرة الأساسية للموضوع .

وتختلف أساليب الكتاب فى تحديد هذه البؤرة.. فمنهم من يجعلها فى مقدمة مقاله ويحددها قبل أن يبدأ الكتابة ، ويظل وهو يطور مقاله متحركاً على هديها حتى الخاتمة. ومنهم من يجعلها فى الخاتمة بحيث يتدرج بالقارئ عبر الفقرات وصولاً إلى الفكرة الرئيسية أو لبؤرة الإرتكاز فى الخاتمة.. وهناك من يركزها فى جملة واحدة ويوردها فى نهاية كل فقرة كنوع من التأكيد .

وبدون هذه البؤرة ستبدو كتاباتنا كما لو كانت ألغازا ، أو تأخذ شكل أفكار مشوشة ، يبذل القارئ جهداً كبيراً لفهمها واستخلاص الفكرة الرئيسية بنفسه .

ومن الضرورى ونحن نختار بؤرة الأفكار لموضوعنا أن نختارها من زاوية اهتمام القراء.. اعتماداً على تقديرنا الذاتى لذلك ، واعتمادنا على قدر معرفتنا بقرائنا وبالأساليب المختلفة لجذب انتباههم .

٢-تحديد الأساليب الخاصة لضمان وحدة الموضوع :-

وهذه الأساليب ترتبط ببؤرة التركيز.. لأن الإنطلاق من فكرة رئيسية أو بؤرة محددة سيوفر لمقالنا التدفق والإنسيابية.. وسنحتاج هنا إلى أدوات ربط.. تأخذ أشكالاً متعددة :

- شكل التكرار للكلمات المهمة أو العبارات أو الأفكار التى نكررها فى فقرات المقال لربط الأفكار ببعضها البعض .
- شكل الكلمات الانتقالية التى تساعد على تدفق الأفكار وضمان عملية التعاقب المنطقى وبيان العلاقات بين الأفكار.. فإذا كانت علاقات سببية تستخدم كلمات مثل: لأن أو مع ذلك . وإذا كانت علاقات زمنية تستخدم : أولاً.. والتالى.. وأخيراً.. أما إذا كانت علاقة إضافة فتستخدم كلمات مثل أيضاً.. وبالإضافة إلى.. علاوة على ذلك .

والكاتب الجيد هو الذى يحسن استخدام هذه الكلمات فى مواقعها بالتحديد وبدون تفريط.. ولتحقيق الهدف المحدد وهو التدفق بأفكاره سعياً نحو الخاتمة المقصودة . فى إيقاع سريع أم بطئ حسب موضوع المقال وأهدافه من الكتابة .

٣-تحديد قوالب البناء الفنى للموضوع :-

يقصد بقوالب البناء مكونات أو عناصر الموضوع.. وهى بصفة عامة تتكون من العنوان.. المقدمة.. الجسم.. الخاتمة..وطريقة عرض المعلومات داخل هذا البناء . ويختار الكاتب القالب المناسب وفقاً لنمط التحرير ، وطبيعة المادة التحريرية ، وللوظائف المحددة التى يهدف إلى تحقيقها.. فقالب البناء الإخبارى غير قالب المقال ، غير قالب التحقيق الصحفى أو الإذاعى.. وقالب المقال قد يكون نفسه قالب التقرير أو المذكرة أو الشكوى أو الخطاب .وقالب المقال بصورة عامة هو قالب الهرم المعتدل ويتكون من:-

- مقدمة : تبرز حدثاً أو قضية أو اقتراحاً جديداً .

• جسم : يقدم المعلومات الخلفية للموضوع متضمنة الأدلة والبراهين والشواهد.. بما يكشف أبعاد الموضوع ودلالاته ، أو يعرض للآراء المؤيدة والمعارضة ويناقشها .

خاتمة : تقدم خلاصة رأى الكاتب ، أو تثير القارئ وتدفعه للاهتمام بالموضوع ، أو تفتح حواراً بين الكاتب وبين القراء ، وبينه وبين غيره من الكتاب .

ولكل عنصر من عناصر البناء الفنى وظائفه وأهدافه وأنواعه المختلفة لتلبية كافة أنواع المضامين ولتحقيق الأهداف المختلفة للكتاب.. وقد أفردت مؤلفات التحرير الصحفى أبواباً عديدة لهذه العناصر المختلفة ـ ولذلك فسوف لا نتعرض لمناقشتها هنا .

المهم أن الكاتب وهو يخطط لموضوعه يتصور شكل البناء الأمثل الذى سيورد فى إطاره مادته بالشكل الذى يجذب انتباه القراء ويؤثر فيهم .

٤-تحديد الأسس الخاصة بالصياغة الأسلوبية :-

وقد تعرضنا لمناقشة الأسس الخاصة بالصياغة الأسلوبية فى مبحثين سابقين تضمنا كافة الضوابط الأسلوبية التى ينبغى على الكاتب أن يوفرها لأسلوبه لضمان تحقيق هدفه من الاتصال .

٥-التقويم :-

والتقويم عنصر أساسى ، ويتمثل فى حرص الكاتب على تقويم عمله باستمرار سواء عند التخطيط للموضوع، أو أثناء كتابته ، أو بعد الانتهاء من الكتابة .

ويقوم الكاتب بعملية التقويم وفى ذهنه اعتبارات عديدة :- طبيعة الفكرة ـــ نمط الاتصال ـ أهدافه من الاتصال ـ طبيعة وسيلة النشر وسياستها ـ الجمهور المستهدف.. وقد يقوم الكاتب نفسه بالتقويم من خلال النقد الذاتى للتعرف على أوجه القصور . أو من خلال الإستعانة بقارئ يمثل الجمهور الذى يهدف الوصول إليه ، والتعرف على رأيه فى المقال قبل أن ينشره.. فإذا ما ضمن استجابته ، فلاشك أنه سيضمن بذلك تأثر باقى الجمهور.. وقد يستعين بزميل فى المهنة لتقويم مقاله أو كتابه . وفى أحيان كثيرة يقوم

بعملية التقويم المسئول عن النشر بالمجلة أو الجريدة الذى يتولى عملية التقويم وإدخال التعديلات اللازمة ، أو يطلب من المؤلف عمل التعديلات بنفسه .

أما بعد النشر فيأتى التقويم عادة عن طريق حصر استجابات القراء وانطباعاتهم سواء بالبريد أو بالتليفون أو لاإستقصاءات التى تساعدنا فى التعرف على ردود فعل الجمهور .

والتقويم وإن كان خطوة تالية ، إلا أن الاهتمام به منذ التخطيط للفكرة.. يساعد على تلافى كثير من السلبيات فى كتاباتنا، وتلافيها أولاً بأول وبصورة مستمرة ، مما يجعل كتاباتنا مؤثرة ومحققة لأهدافها .

وا الله ولى التوفيق

مراجع الفصل الخامس

١- إبراهيم إمام : دراسات فى الفن الصحفى ـ الانجلو المصرية ـ ١٩٧٢.

٢- اجلال خليفه : اتجاهات حديثة فى فن التحرير الصحفى ـــ مع دراسة عن الاخلاقيات فى المجتمع الإسلامى المعاصر ـ الانجلو المصرية ـ القاهرة ـ ١٩٨١.

٣- أحمد شوقى رضوان ، عثمان بن صالح القريح : التحرير العربى ـــ جامعة الملك سعود حـ٤ ـــ ١٩٩٣.

٤- جلال الدين الحمامصى : الصحيفة المثالية ـ دار المعارف ـ القاهرة ـ ١٩٧٤.

٥- ستيفن كونى : عادات النجاح السبع ـ ترجمة الدسوقى عمار ـ دار المعارف ـ القاهرة ـ ١٩٩٧.

٦- صلاح قبضايا : تحرير وإخراج الصحف ـ المكتب المصرى الحديث ـ القاهرة ـ ١٩٨٥.

٧- عبد العزيز شرف : فن المقال الصحفى ـ سلسلة كتابك رقم ١٣٥ ـــ دار المعارف ـــ القاهرة ـــ ١٩٧٧.

٨- عبد القادر حسين : فن البلاغة ـ عالم الكتب ـ بيروت حـ٣ ـ ١٩٨٤.

٩ - عبد اللطيف حمزه : المدخل فى فن التحرير الصحفى ـــ دار الفكر العربى ـــ القاهرة ـــ ط٤ ـــ ١٩٦٨.

٩- فاروق أبو زيد : فن الكتابة الصحفية ـ عالم الكتب ـ القاهرة ـط٣-١٩٨٥ .

١٠- ليونارد نيل ، رون تيلور : مدخل إلى الصحافة ـ جولد فى قاعة التحرير ـــ ترجمة حمدى عباس ـــ الدار الدولية للنشر والتوزيع ـ القاهرة ـ ١٩٩٠.

١١- محمد عبد الحميد : دراسة الجمهور فى بحوث الإعلام ـ المكتبة الفيصلية ـ مكة المكرمة ـ ١٩٧٧.

١٢- محمد منير حجاب : أسلوب التحرير الاخبارى ـ مطبعة محسنة ـ سوهاج ـ ١٩٩٥

١٣- محمد منير حجاب : المقال الافتتاحى ـ توزيع دار المعارف ـ القاهرة ـ ١٩٨٧.

١٤- محمد منير حجاب : نظريات الإعلام الإسلامى ـــ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـــ الاسكندرية ١٩٨٤.

١٥- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبى : المداخل الأساسية للعلاقات العامة ـ دار الفجر ـ ١٩٩٢.

١٦- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبى : المدخل الاتصالى للعلاقات العامة ـ دار الفجر ـ ١٩٩٥.

١٧- هارى شو : ثلاثون طريقة لتحسين قدراتك ـ وفيق مازن ـ دار المعارف ـ ١٩٩٥.

18- Floydk. Boskette et al, the Art of Editing. Macmillan Puplishing Company. 1986.

19- Geoffrey Mills et Al, Modern Office Management, Pitman Publishing, Sevethedition, London, 1993.
20- Harold Barrelt, et Al, Practical Uses of Spech Communication, Holt, Rinehart and Winston, U.S.A, 1977.
21-Herta A. Murphy, Charles E. Peck, Effective Business Communications, Megraw-Hill Book Company, Third Edition, 1980.
22- James G. Goodale ; The Fene Art of Intewiewing , Pnentice-Hall, Inc ., Englewood Cliffs , N.J., U.S.A, 1982.
23- John Fletcher, David Gowing, Effective Wniting For Accountants, The Snstitute of Chartered Accountants, London, 1979.
24- J. Moch. Sinclair, D. Brazil, Teacher Talk, Oxford University Press, 1982.
25- Nicky Stanton, Mastering Communication, Macanillan Press LTD, Third Edition, 1996.
26- Owen Hargie et Al, Social Skills in Interpersonal Communication. Routledge, London and New York, Third Edition, 1994.
27- Stuart Harvis, Human Communication, NCC Black Well; London , 1993.